



Office of the  
Commissioner of  
Official Languages

Commissariat  
aux langues  
officielles

Government  
Publications

CA1  
OI  
- 2009  
A77

# Audit

Service to the public at Agriculture  
and Agri-Food Canada

*March 2009*



To reach the Office of the Commissioner of Official Languages  
or to obtain a copy in an alternative format,  
dial toll-free 1-877-996-6368.  
[www.officiallanguages.gc.ca](http://www.officiallanguages.gc.ca)

© Minister of Public Works and Government Services Canada 2009  
Cat. No.: SF31-99/2009  
ISBN: 978-0-662-06644-6

## HIGHLIGHTS

The Office of the Commissioner of Official Languages conducted an audit between November 2006 and November 2007 to evaluate the services offered in both official languages by Agriculture and Agri-Food Canada's designated bilingual offices. The audit also aimed to examine the management framework and mechanisms implemented by the Department to fulfill its obligations in this regard, pursuant to the *Official Languages Act* (the Act). Under the terms of the audit and based on identified improvements, recommendations have been made to Agriculture and Agri-Food Canada to help it ensure a provision of services that tends towards excellence and that respects Canada's linguistic duality.

The audit revealed that the Department has a structure in place to administer the official languages program, and members of its senior management committee discuss official languages matters and make important decisions in relation to this subject several times per year. Furthermore, certain efforts have been made to familiarize staff with the requirements of Part IV of the Act (communications with and services to the public). Despite these actions, Agriculture and Agri-Food Canada must take additional measures to ensure a more effective implementation of Part IV.

The bilingual capacity of offices responsible for providing services in both official languages falls short at times, particularly in Western Canada, and mostly in offices

of the Prairie Farm Rehabilitation Administration. Furthermore, major weaknesses were noted in the active offer in person at all offices visited; approximately 40% of these offices could not provide satisfactory services in person or over the telephone in the local minority official language. In Quebec, all the offices that were audited were able to provide satisfactory service over the telephone and in person in English.

Weaknesses were noted concerning the language clauses included in implementation agreements, collateral agreements and contribution agreements negotiated with other organizations. The renewal of these agreements offers the Department a chance to clarify the expectations concerning communications and services in both official languages. While the Department has a few mechanisms in place to monitor compliance with regard to official languages, it does not have any formal mechanism for measuring and monitoring compliance of its designated offices in terms of bilingual services to the public.

The Commissioner has made eight recommendations to Agriculture and Agri-Food Canada to improve service delivery in both official languages by its designated bilingual offices. The Department has already taken several steps to implement these recommendations.



## TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION .....	1
OBJECTIVES AND METHODOLOGY .....	2
OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS .....	2
<b>Objective 1</b>	
a) Accountability framework .....	2
b) Official languages action plan .....	3
c) Accountability measures .....	3
d) Official languages policy or guidelines on service to the public .....	3
<b>Objective 2</b>	
a) Communication to staff of requirements to provide services in both official languages .....	4
b) Bilingual capacity of offices designated to provide services in both official languages .....	4
c) Bilingual signage and publications, active offer and delivery of services in both official languages .....	5
<b>Objective 3</b>	
Consultation of official language minority communities regarding services .....	7
<b>Objective 4</b>	
Responsibilities regarding service to the public under partnership and contribution agreements .....	8
<b>Objective 5</b>	
a) Monitoring of services provided to the public in both official languages .....	9
b) Use of monitoring results to manage service quality .....	10
CONCLUSION .....	10
<b>APPENDIX A</b>	
Recommendations to Agriculture & Agri-Food Canada (AAFC) for each objective, AAFC's action plan and our comments ..	11
<b>APPENDIX B</b>	
Audit objectives and criteria .....	17
<b>APPENDIX C</b>	
Principles concerning the inclusion of a language clause in different types of agreements .....	19



## INTRODUCTION

Agriculture and Agri-Food Canada (AAFC) provides information, research and technology, as well as policies and programs to achieve security of the food system, health of the environment and innovation to foster growth. In Canada, agriculture is a jurisdiction shared by the federal, provincial and territorial governments. Canada's agriculture ministers meet a few times a year to discuss and make decisions on agriculture and agri-food issues.

In June 2001, the federal, provincial and territorial agriculture ministers developed the Agricultural Policy Framework (APF), a strategy to help the agriculture and agri-food sector chart a course toward long-term prosperity and increased profitability.

The APF is the result of consultation between governments and a wide range of groups and individuals. It is comprised of the following five integrated pillars:

- **Business Risk Management** to help farmers better manage the risks that come with the business of farming;
- **Food Safety and Quality** to increase consumers' confidence in the safety and quality of Canadian agri-food products;
- **Science and Innovation** to create new food and non-food opportunities for the sector and for Canada;
- **Environment** to enhance soil, water, air and biodiversity;
- **Renewal** to ensure producers have the skills they need to capitalize on new opportunities.

The APF also supports action in the international arena to help the sector capitalize on domestic strengths and success.

The APF is a five-year plan (2008–2012) under which the federal, provincial and territorial agriculture ministers have pledged to work together. Their goal is to ensure the new agriculture and agri-food policy, which was adopted in July 2008, paves the way for a more stable, predictable and profitable sector.

AAFC recognized that, to continue serving Canadians effectively, it had to change its approach by focusing more on results. Using the APF, the Department set its sights on the following program activities: business risk management, food safety and quality, international issues, the environment, innovation and renewal.

The agriculture and agri-food sector plays a key role in Canada. Through farming families all across the country and through researchers, manufacturers, distributors, retailers and other stakeholders, Canada's economic and social prosperity is directly linked to the success of the agriculture and agri-food sector. The industry contributes to a healthy economy: it accounts for 8% of the annual gross domestic product. Moreover, it creates one in eight jobs in Canada and brings in approximately \$151 billion in annual revenue in the retail and restaurant sectors, including more than \$26 billion in exports. It plays an equally important role in Canada's social fabric by ensuring the welfare and vitality of rural and remote communities in all parts of the country. In 2006–2007, AAFC had 6,257 employees and a budget of \$3,853 million.

## OBJECTIVES AND METHODOLOGY

The purpose of the audit was to determine whether AAFC offers services to the public in both official languages, specifically to Canadian producers and citizens in rural areas, and to establish whether the existing management framework allows the Department to fulfill its service-to-the-public obligations pursuant to the Act. The audit objectives and criteria are described in Appendix B.

One of the goals of the audit was to ensure that the Department consults representatives of Canadian producers and representatives of the official language minority communities in rural regions, and that it takes the results of these consultations into account in developing its bilingual services. While this objective is usually included in audits on Part VII of the Act (supporting and assisting the development of official language minority communities and fostering the full recognition and use of English and French in Canadian society), Part IV, interpreted according to the principle of substantive equality, requires in some circumstances that the specific characteristics and needs of official language minority communities be taken into account when developing services for both official language communities. In this case, given the nature of the services offered by AAFC, the Department must consult these communities to properly identify their needs and provide services of equal quality in both official languages.

The audit was conducted at AAFC's national headquarters and in the regional offices of six provinces (Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Ontario, Quebec and New Brunswick) between November 2006 and April 2007. In addition to other elements, the Department's policies, documentation, information to staff, partnership agreements, monitoring systems and key reports were examined. Meetings were also held with several managers and staff members at national headquarters and many regional offices.

A spot check audit was conducted of 42 offices responsible for providing bilingual services. Twenty-three offices in all provinces were assessed in the summer of 2006 as part of data collection for the Office of the Commissioner's report cards. In the winter of 2007, 19 additional offices in the six provinces mentioned previously were audited. The results of both exercises have been taken into account for this audit.

The spot checks focused on three components: written materials (signage and publications), active offer and service over the telephone and in person. The goal was to determine if these services were offered in both official languages. Service over the telephone and in person were checked only in the minority official language.

Telephone interviews were also conducted with representatives of Canadian producers and official language minority communities in rural regions.

## OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS

Recommendations to AAFC for each audit objective, the Department's action plan and our comments are presented in Appendix A.

**OBJECTIVE 1: Ensure that Agriculture and Agri-Food Canada's senior management is committed to the official languages program to provide appropriate bilingual services to the public, in particular to Canadian producers and to citizens living in rural regions**

### *a) Accountability framework*

At the time of the audit, AAFC did not have an official languages accountability framework, but the Department committed to developing one in 2007–2008.

AAFC has a structure to administer the official languages program: a senior consultant, a national coordinator for Part VII of the Act and four employees responsible for language training and program support. Moreover, AAFC has an official languages champion responsible for Parts IV, V and VI of the Act, and another champion responsible for Part VII. These two individuals have taken a number of measures to promote official languages within the Department (for example, publishing two articles on official languages in the internal magazine, making a few presentations a year to the Senior Management Committee and giving a presentation on bilingualism at the annual leadership conference). The champions also chair the Official Languages Governance Team. This group is comprised of national headquarters and regional staff. In addition to providing strategic advice and recommendations on official languages to committee chairs, the team members discuss priorities and progress several times throughout the year.



In our opinion, the implementation of an accountability framework would allow the Department to clearly define its official languages roles and responsibilities and to give the program its due importance.

#### **b) Official languages action plan**

AAFC has an official languages action plan that was approved by the Executive Committee in February 2007. The plan describes goals and deadlines, and indicates the sector responsible for the implementation of each goal associated with different parts of the Act.

The plan contains a few Part IV objectives: make employees aware of their obligations, update Burolis, review the language profiles of positions providing services to the public, assess significant demand at some offices and establish monitoring mechanisms. We believe this plan could be strengthened to eliminate certain weaknesses found in the Office of the Commissioner's previous report cards (verbal active offer, service in person, language clauses in partnership and contribution agreements).

#### **c) Accountability measures**

Accountability is mainly ensured through management agreements. All assistant deputy ministers and director generals have commitments to respect in their agreements regarding the language capacity of their branches and measures to improve the situation. Moreover, those who do not meet the language requirements of their position have been given personal language training objectives. A number of directors have the same commitments in their performance agreements. These commitments are contained in the three-year human resources plan prepared by each branch for 2006–2009. Furthermore, official languages issues are discussed a few times a year by the Senior Management Committee, and decisions are made to correct weaknesses.

We noted that, beyond the measures taken to improve bilingual capacity, the Department does not have a mechanism for evaluating how managers are fulfilling their responsibilities under Part IV of the Act. It is our opinion that the managers of designated bilingual offices should be required to report on the quality of services in both official languages. One way to do this would be to add this responsibility to the formal performance evaluation process.

#### **d) Official languages policy or guidelines on service to the public**

The Department does not have an internal official languages policy or guidelines on service to the public; it follows the policy and directives of the Canada Public Service Agency. However, some internal guidelines do exist for language of work and language training.

In our opinion, these measures are insufficient. AAFC should develop an internal policy or guidelines to manage communications with and services to the public in both official languages offered by departmental employees.

In view of the preceding observations, the Commissioner has made the following recommendations:

##### **RECOMMENDATION 1**

The Commissioner recommends that Agriculture and Agri-Food Canada:

- develop an accountability framework that addresses official languages roles and responsibilities, coordination mechanisms and how supervisors are held accountable in this regard, and distribute this framework to all staff;
- revise its official languages action plan to include additional objectives for ensuring the full and effective implementation of Part IV of the *Official Languages Act* (communications with and services to the public).

##### **RECOMMENDATION 2**

The Commissioner recommends that Agriculture and Agri-Food Canada take the necessary steps to ensure that the quality of bilingual services to the public is a performance objective of managers responsible for offices that are required to offer services in both official languages.

##### **RECOMMENDATION 3**

The Commissioner recommends that Agriculture and Agri-Food Canada develop a policy or guidelines to better manage communications with and services to the public in both official languages offered by departmental employees.

**OBJECTIVE 2: Ensure that designated bilingual offices actively offer and provide appropriate bilingual services to the public, in particular to Canadian producers and to citizens living in rural regions (in person, by telephone and in signage and publications)**

***a) Communication to staff of requirements to provide services in both official languages***

A practical guide titled *Bilingualism at Agriculture and Agri-Food Canada* was distributed to all employees in 2006. This guide contains few indications on service to the public, dealing mostly with the active offer of service. The rest of the document deals with language of work.

In June 2006, information kits outlining the obligations of each office as regards active offer and service delivery in both official languages were distributed to all managers of designated bilingual offices. The Department's intranet site also contains a large amount of information on the various components of the official languages program.

However, most of the managers and employees interviewed did not recall having been given this practical guide or the directives on the language obligations of their office. Furthermore, during the interviews, some managers were surprised to learn that their office was required to provide service in both official languages.

According to its official languages action plan, the Department intends to hold information sessions to make staff aware of their language rights and obligations. More in-depth information kits and tools will be developed and distributed to all staff at offices required to provide services in both official languages. The Department could use as a guide the official languages information tools prepared by the Canada Public Service Agency.

***b) Bilingual capacity of offices designated to provide services in both official languages***

Table 1 clearly shows that in several provinces there are not enough designated bilingual positions to provide services in both official languages, and that many of the incumbents of bilingual positions do not meet the language requirements of their position. For example, in Alberta, 11 offices must offer services in both official languages, yet only 11 positions are designated as bilingual. Moreover, two incumbents of these positions do not meet the language requirements of their position. In Newfoundland and Labrador, there are no designated bilingual positions, while only 60% of incumbents of bilingual positions in Saskatchewan meet the language requirements of their position. In Quebec, the number of designated bilingual positions is high for service to the public.

TABLE 1 – BILINGUAL CAPACITY

Province	Bilingual Offices	Bilingual Positions	Bilingual Incumbents	% of Qualified Incumbents
British Columbia	3	10	7	70.0
Alberta	11	11	9	81.9
Saskatchewan	9	25	15	60.0
Manitoba	9	62	49	79.0
Ontario	5	29	23	79.3
National Capital Region	all	852	731	85.8
Quebec	7	238	225	94.5
New Brunswick	5	43	37	86.0
Nova Scotia	3	6	6	100
Prince Edward Island	3	8	8	100
Newfoundland and Labrador	1	0	0	0

Source: AAFC, PeopleSoft, January 2007.



In Western Canada, the majority of the Prairie Farm Rehabilitation Administration (PFRA) offices visited had no bilingual capacity. Furthermore, an internal document distributed to members of the Senior Management Committee in May 2006 stated that 60.9% of employees in bilingual positions at the PFRA did not meet the language requirements of their position. Several PFRA managers said it is very difficult to hire bilingual staff with the required specialized skills in the small communities where their offices are located.

AAFC is aware of these weaknesses in language capacity. Furthermore, specific goals to improve language capacity were included in the human resources plans prepared by each branch. In addition, AAFC will determine the best way to continue its language training plan so that unilingual incumbents in bilingual positions can meet the language requirements of their position as quickly as possible. The Department is also developing guidelines to ensure that administrative measures are implemented to fulfill the bilingual duties of positions held by employees who do not meet the language requirements.

The *Language Profiler* was distributed to managers to help them correctly determine the language requirements of positions, and all employees were informed of language training guidelines. In 2005–2006, several hundred employees in unilingual positions registered for the Department's "Our Bilingualism" program.

The PFRA also set up an official languages committee, which was given the mandate to develop a strategy for meeting the language obligations of the Act.

We believe the Department should review the language designation of all positions responsible for providing service to the public to ensure that a sufficient number of bilingual positions are present in its offices designated to offer services in both official languages. Moreover, AAFC should allocate the necessary resources to language training so that incumbents in bilingual positions can meet their language requirements as soon as possible. It should also implement the required administrative measures when incumbents in these positions are not capable of providing service in both official languages.

### ***c) Bilingual signage and publications, active offer and delivery of services in both official languages***

These components were verified during visits in summer 2006 and winter 2007 to the 42 offices designated to provide services in both official languages (seven in the Atlantic provinces, six in Quebec, six in Ontario and 23 in Western Canada). The results of this exercise are presented in the following sections.

#### ***Signage and publications***

Almost all the offices visited had exterior signage in both official languages, and interior signage was bilingual in 70% of the cases (see Table 2).

Only two out of five offices in Atlantic Canada and seven out of 22 offices in Western Canada had publications in both official languages. Publications were generally available in both official languages in Quebec and Ontario.

TABLE 2 - SIGNAGE AND PUBLICATIONS IN BOTH OFFICIAL LANGUAGES

Region	Exterior signage			Interior signage			Publications		
	Audited Offices <sup>1</sup>	Offices Respecting Requirements <sup>2</sup>	% of success	Audited Offices <sup>1</sup>	Offices Respecting Requirements <sup>2</sup>	% of success	Audited Offices <sup>1</sup>	Offices Respecting Requirements <sup>2</sup>	% of success
Atlantic Canada	5	5	100	5	3	60	5	2	40
Quebec	6	6	100	5	4	80	6	6	100
Ontario	6	5	83	6	6	100	6	5	83
Western Canada	23	21	91	18	11	61	22	7	32
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>37</b>	<b>93</b>	<b>34</b>	<b>24</b>	<b>70</b>	<b>39</b>	<b>20</b>	<b>51</b>

<sup>1</sup> Some offices had no signage or publications. Therefore, they were subtracted from the column indicating the total number of offices visited.

<sup>2</sup> Exterior signage, interior signage and publications were partially bilingual in some offices. These do not appear in the column indicating the number of offices meeting requirements.

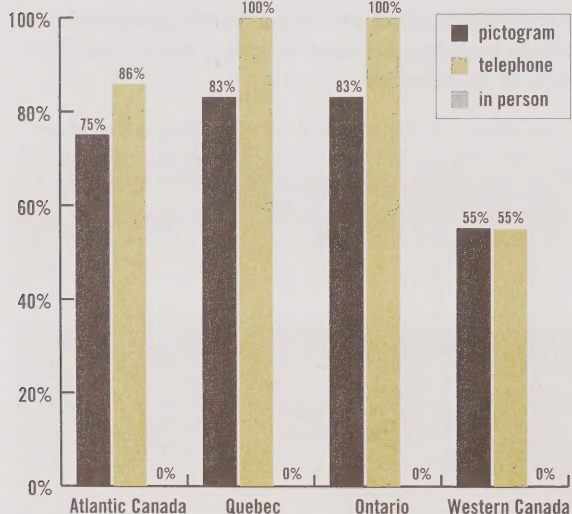
### Active offer

The vast majority of offices visited in Atlantic Canada, Quebec and Ontario had a pictogram at the reception indicating that service is offered in both official languages. However, in Western Canada, only 55% of offices had this type of pictogram at the reception (see Graph 1).

The situation was better in terms of active offer over the phone. In almost all cases, the greeting over the telephone was in both languages, with the exception of Western Canada, where this was the case in only 55% of offices. The situation did not improve during the observations carried out in the summer of 2007: only six of the 13 offices audited in Western Canada greeted clients in both official languages over the telephone.

With regard to active offer in person, during our visits, no offices greeted clients in both official languages. However, a slight improvement was noted in the observations of summer 2007. Three of the 18 offices visited across Canada made an active offer of service in person.

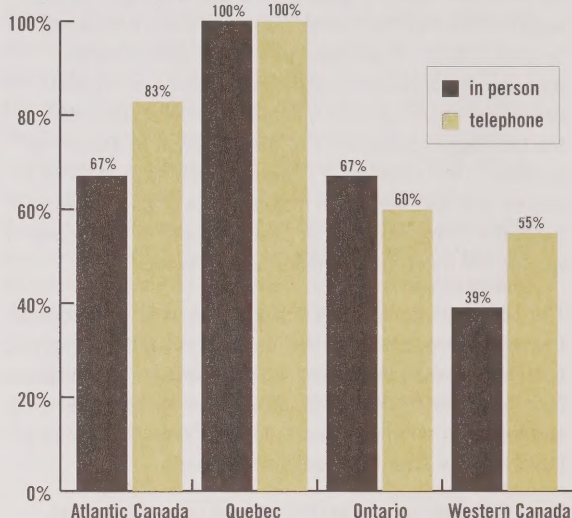
GRAPH 1 – ACTIVE OFFER RESULTS



### Service delivery

Some weaknesses were noted in Atlantic Canada and Ontario, and major problems were noted in Western Canada with regard to service over the telephone and in person. However, satisfactory service in English was obtained at all Quebec offices. The details of our findings by region are presented in Graph 2.

GRAPH 2 – PERCENTAGE OF BILINGUAL OFFICES PROVIDING SATISFACTORY SERVICE IN PERSON AND OVER THE TELEPHONE IN THE MINORITY OFFICIAL LANGUAGE



Of all the offices audited, only 23 (56%) were able to provide satisfactory service in person in the minority official language (the auditor was not able to check service in person for one of the 42 offices). Of the 18 offices that could not provide service in French, 11 were PFRA offices in Western Canada.

The situation was slightly better with regard to service over the telephone: 65% of offices could serve clients satisfactorily in the minority official language. Of the 14 offices that could not, six were PFRA offices.



As mentioned in the previous section, the majority of PFRA offices that could not serve clients in French had no bilingual staff. We believe this situation needs to be corrected as soon as possible, since these offices have been designated bilingual, and their clients expect service in the official language of their choice.

In view of the preceding observations, the Commissioner has made the following recommendations:

#### **RECOMMENDATION 4**

The Commissioner recommends that Agriculture and Agri-Food Canada:

- launch an efficient awareness-raising campaign for staff at offices designated to provide service in both official languages. The aim of this campaign would be to clearly explain language-of-service obligations and to equip staff members with the necessary tools to help them fulfill their language obligations;
- ensure that all its managers of designated bilingual offices take mandatory awareness sessions on requirements regarding communications with and services to the public in both official languages.

#### **RECOMMENDATION 5**

The Commissioner recommends that Agriculture and Agri-Food Canada:

- review the language designation of all positions providing service to the public, with priority given to offices of the Prairie Farm Rehabilitation Administration;
- take measures to offer language training as soon as possible to incumbents of designated bilingual positions who do not meet the language requirements of their position;
- implement the required administrative measures when incumbents of bilingual positions are unable to provide services in both official languages.

**OBJECTIVE 3: Ensure that Agriculture and Agri-Food Canada consults representatives of Canadian producers and representatives of the official language minority communities in rural regions and takes into account the results of these consultations in the delivery of bilingual services**

#### ***Consultation of official language minority communities regarding services***

The national coordinator tasked with implementing Part VII of the Act is responsible for consulting official language minority communities (OLMCs). National and regional liaison with OLMCs occurs through interdepartmental meetings of national Part VII coordinators organized by Canadian Heritage. During these meetings, OLMC representatives are invited to express their needs to federal institution representatives. Moreover, the national coordinator participates in the meetings of the government table of the Réseau de développement économique et d'employabilité for Francophones outside Quebec, and the Community Table for Anglophones in Quebec. The goal of these meetings is to find ways to optimize the economic potential of OLMCs.

The staff of AAFC's Rural Secretariat also consults representative associations in the regions to exchange ideas with OLMCs and better understand their needs. For example, after discussions with representatives from the Community Table, the Rural Secretariat held an information session with the Community Economic Development and Employability Committees in Quebec on the use of the Communities Database. The committee members very much appreciated the exercise, as they now have access to timely, consistent and reliable information on the economic and demographic factors of their communities.

Despite the Department's efforts, the Office of the Commissioner has learned that regular discussions with OLMCs do not take place. These discussions would allow AAFC to obtain information about their specific service needs and to find out if the services offered by AAFC's designated offices meet their expectations. In our opinion, these types of discussions should take place with national and regional OLMC representatives, especially those representing Canadian producers and rural areas, to find out their service to the public needs, which may differ from one region to another.



The results of the 2001 Census led to changes to the list of locations required to provide bilingual services, which forced federal institutions, including AAFC, to update their lists of bilingual points of service. As a result, three new AAFC offices in the Atlantic region were designated bilingual. Despite this, the Department did not hold meetings with local OLMC representatives to inform them of these changes and to determine whether the services offered were meeting their needs.

The next section of the report deals with partnership agreements. During the audit, we found that the Department had negotiated hundreds of partnership and contribution agreements with other levels of government and with non-profit or private sector organizations. In the vast majority of cases, the organizations receiving AAFC funds must communicate with the public or provide services. The OLMC representatives interviewed mentioned that the Department did not consult them when negotiating partnership and contribution agreements that might have an impact on the services offered to minority communities.

In its current official languages action plan, AAFC specifies that it intends to expand and formalize the Department's network of regional officers responsible for consulting OLMCs to develop a better understanding of the needs and priorities of these communities all regions across the country. This is an opportunity for AAFC to ensure that the members of this new network also consult OLMCs regularly, particularly the representatives of Canadian producers and rural areas, in order to collect information on their specific service needs. AAFC should also develop an ongoing feedback mechanism for those persons consulted.

In view of the preceding observations, the Commissioner has made the following recommendation:

#### **RECOMMENDATION 6**

The Commissioner recommends that Agriculture and Agri-Food Canada consult the national and regional representatives of official language minority communities, in particular those representing Canadian producers and rural areas, to find out their specific needs as regards service to the public.

**OBJECTIVE 4: Ensure that Agriculture and Agri-Food Canada takes into account its responsibilities under Part IV of the *Official Languages Act* in its partnership and contribution agreements with other institutions**

#### ***Responsibilities regarding service to the public under partnership and contribution agreements***

As previously mentioned, the federal, provincial and territorial agriculture ministers developed the APF in 2001 and signed a framework agreement for the strategy. AAFC and each province and territory also signed an implementation agreement to follow up on the APF. This opens the way to cost sharing between the federal government and the provinces and territories, and specifies how new programs supporting the five components of the APF will be administered. The agreement also determines the programs that will be launched, establishes implementation mechanisms and indicates which level of government will monitor application.

In each of the implementation agreements, there is a language clause under the "Communications" section, as well as in some of the schedules. This clause is similar for all provinces and territories, except for Quebec. It stipulates that written information and public announcements must be in both official languages, but says nothing about the provision of services. For Quebec, the clause specifies that service delivery and communications must respect the *Charter of the French Language*.

Moreover, the federal government and each province and territory have signed collateral agreements for the implementation of different components of the APF. With the exception of the agreement signed with Quebec, all the collateral agreements examined had language clauses on written communications and public announcements, but nothing on service delivery in both official languages.

AAFC has also signed hundreds of contribution agreements with non-profit agencies and private sector companies. Federal contributions normally account for 50% to 100% of the amount required for the activity or project (e.g., training, consulting services and guidance for producers, implementation of agricultural initiatives, research projects). We reviewed 22 contribution agreements and found that the language clause is not the same in all agreements. In several agreements, it states that communication materials must comply with the *Official Languages Act*. In others, the clause states that

communication materials must comply with the Act and with Treasury Board policies and directives and that all public communication must be in both official languages simultaneously, that advertising must appear in minority-language media and that key documents must be posted on the Web site in both official languages. As for the other cases, the language clause varies from one agreement to another.

Agriculture is a shared jurisdiction, meaning the federal and provincial and territorial governments are responsible under the *Constitution Act, 1867*. Consequently, the specific facts should be reviewed to determine the nature of AAFC language obligations in agricultural agreements. To accurately identify the nature of these obligations and the type of language clause to be included, AAFC should determine the following elements at the beginning of negotiations for a partnership or contribution agreement for a given program or activity:

- a) the jurisdiction of the program or activity (federal, provincial or shared);
- b) which institution will provide services for the program or activity.

Appendix C presents an analytical grid designed to assist AAFC in effectively determining the nature of its language obligations, which must be considered in the negotiation of partnership and contribution agreements.

The Office of the Commissioner learned that the framework agreement and implementation agreements expired at the end of March 2008, and that new agreements would be signed between the federal government and the provincial and territorial governments in April 2008. In addition, collateral agreements would flow from these agreements. Therefore, this was a good time to make necessary changes to the language clauses.

In view of the preceding observations, the Commissioner has made the following recommendation:

#### **RECOMMENDATION 7**

The Commissioner recommends that Agriculture and Agri-Food Canada include in its new partnership and contribution agreements language clauses that comply with the provisions of Parts IV and VII, if applicable, in order to fully comply with the *Official Languages Act*.

**OBJECTIVE 5: Ensure that Agriculture and Agri-Food Canada closely monitors its performance with regard to the provision of services in both official languages**

#### ***a) Monitoring of services provided to the public in both official languages***

The Department has certain mechanisms in place to monitor official languages compliance. For example, the Governance Committee, chaired by the official languages champions, meets a few times a year to discuss official languages issues and to propose corrective action as needed. Moreover, official languages are discussed by the Senior Management Committee and decisions are often made to improve the situation.

The Office of Audit and Evaluation also carried out a preliminary evaluation of the official languages program in 2003. This analysis found that the program falls short, and that senior management was aware of this. Consequently, the people in charge of the audit decided not to undertake an enhanced audit. Instead, they made several recommendations to the Human Resources Branch with a view to improving the different components of the official languages program, such as service to the public. No follow-up of recommendations has been carried out to date. The Office of Audit and Evaluation agreed to add this follow-up to its three-year audit plan.

In winter 2006–2007, AAFC conducted its own informal audit of active offer and delivery of service over the telephone in both official languages in offices designated bilingual for service to the public. Measures will be taken to correct the weaknesses identified during this exercise.

Despite the mechanisms in place for monitoring compliance, there is no formal monitoring mechanism to determine whether the services offered by the Department and by the organizations that have signed a partnership or contribution agreement with AAFC and have language obligations are in fact provided in both official languages, and whether these services are of good quality. According to the official languages action plan, AAFC plans to develop performance measurement tools to evaluate services to the public in both official languages, and plans to add an official languages component to internal audits.

### ***b) Use of monitoring results to manage service quality***

Since the Department does not have a mechanism to monitor compliance with Part IV of the *Official Languages Act*, it cannot improve the quality of service in both official languages through monitoring activities.

The adoption of such a mechanism would allow AAFC to collect relevant information on service delivery in both official languages. This information could then be used to improve the situation, as needed, and to report on results.

In view of the preceding observations, the Commissioner has made the following recommendation:

#### **RECOMMENDATION 8**

The Commissioner recommends that Agriculture and Agri-Food Canada:

- implement a formal monitoring mechanism to ensure compliance with its language obligations concerning the provision of bilingual services;
- periodically measure, once the monitoring mechanism is in place, the quality of service provided in both official languages, and that it use this information to manage service quality and report on results.

### **CONCLUSION**

During the audit, we sought to determine whether AAFC provides service to the public in both official languages, specifically to Canadian producers and citizens in rural areas, and whether the existing management framework and mechanisms allow the Department to fulfill its service-to-the-public obligations pursuant to the *Official Languages Act*.

It was noted that the Department has a structure in place to administer the official languages program, and that it has identified two champions for the program. These champions also chair an internal official languages committee. However, the audit revealed that AAFC does not have an accountability framework or a policy or guidelines for official languages, and that the goals of the existing action plan are insufficient to effectively implement Part IV of the Act.

With regard to accountability, managers of offices required to provide services in both official languages are not evaluated on the bilingual capacity or the quality of bilingual services provided by their offices.

Despite the efforts to familiarize staff with official language requirements, personnel are not all aware of their language responsibilities in terms of service delivery. Moreover, the language capacity of several offices in Western Canada falls short, particularly at the PFRA.

The results of our observations showed that most of the offices visited had exterior and interior signage in both official languages. With regard to the availability of publications in both official languages, there were problems in Atlantic and Western Canada. Several offices in Western Canada had no pictogram at the reception indicating that service is offered in both official languages. Furthermore, the staff answering the telephone in this region greeted clients in both official languages in only 55% of the offices. Finally, major shortcomings were noted concerning active offer in person across the country.

It was found that only 56% of the offices visited could provide satisfactory services in person in the official language of the minority, and only 65% over the telephone. The fact that a number of PFRA offices could not provide services in person and over the telephone in the official language of the minority undermines the Department's overall performance. In Quebec, all the offices that were audited were able to provide satisfactory services in person and over the telephone in English.

Finally, AAFC does not consult the national and regional representatives of OLMCs to identify their particular needs as regards service to the public. Weaknesses were also noted concerning the language clauses in implementation, collateral and contribution agreements negotiated with other organizations. Moreover, the Department has no formal monitoring mechanism to ensure that it meets its language obligations when providing services.

The Commissioner has made eight recommendations to AAFC to improve service in both official languages at its designated bilingual offices. Certain measures have already been initiated by the Department to implement these recommendations.



## APPENDIX A

### RECOMMENDATIONS TO AGRICULTURE & AGRI-FOOD CANADA (AAFC) FOR EACH OBJECTIVE, AAFC'S ACTION PLAN AND OUR COMMENTS

Generally speaking, AAFC's action plan and the approach AAFC has taken or plans to take to implement the recommendations are satisfactory. In cases where the measures proposed by the institution appear to fall short, comments have been added to this effect. We will assess the implementation of the recommendations at the time of our audit follow-up. We would like to thank AAFC representatives for the constructive dialogue that took place with them throughout this audit.

We maintain that full implementation of the recommendations should allow AAFC to effectively meet its obligations when providing service to the public in both official languages.

**OBJECTIVE 1: Ensure that Agriculture and Agri-Food Canada's senior management is committed to the official languages program to provide appropriate bilingual services to the public, in particular to Canadian producers and to citizens living in rural regions**

#### RECOMMENDATION 1

The Commissioner recommends that Agriculture and Agri-Food Canada:

- develop an accountability framework that addresses official languages roles and responsibilities, coordination mechanisms and how supervisors are held accountable in this regard, and distribute this framework to all staff;
- revise its official languages action plan to include additional objectives for ensuring the full and effective implementation of Part IV of the *Official Languages Act* (communications with and services to the public).

#### Action plan and timeframes

AAFC developed an accountability framework that was submitted to the Corporate Services and Systems Board on April 24, 2008. The Department will return to the Board at the end of the summer or early in the fall to ensure it has quorum for final approval before presenting to the Executive Council. Once it has been approved, the framework will be distributed to all employees.

In addition, a task team was created within the Human Resources Branch with the mandate to review AAFC's official language environment and to deliver official language tools for employees, managers and executives, to create an accountability framework for the use of official languages in the day-to-day work of the Department and to develop a communications strategy to inculcate official languages into the culture at AAFC.

AAFC will continue to review its action plan semi-annually and amend its elements (service to the public – Part IV) as circumstances and requirements dictate. On June 5, 2008, the Deputy Minister hosted an Official Languages/Employment Equity Action Plan Day where assistant deputy ministers (ADMs) identified concrete actions to embrace and demonstrate their accountability. Each branch head is to submit his or her commitments for 2008–2009 in writing prior to October 30, 2008 for follow-up. At the June 5 meeting, the Deputy Minister requested options for the provision of a non-financial award to the three branch heads who showed the best progress towards employment equity and official languages.

Growing Forward is Canada's new policy framework for the agriculture and agri-food sector, based on a five-year agreement with the provinces and territories that replaces the Agricultural Policy Framework (APF). Continuity agreements have been signed to allow existing APF programming to continue into 2008–2009. During this transition year, the Department will develop substantially revised policy and program directions, including a new suite of business risk management programs as it continues to improve client service under the Service Transformation initiative. Since this transition requires re-negotiation of a wide range of service delivery agreements, it provides an opportunity to review compliance with the *Official Languages Act*. The new AAFC official languages accountability framework, due for presentation to Executive Council in October 2008, sets out responsibilities for ensuring compliance with the requirements of the *Official Languages Act*. Growing Forward was endorsed by Canada's federal, provincial and territorial ministers of agriculture on July 11, 2008, for implementation on April 1, 2009.

AAFC's official languages advisory committee is called the "Official Languages Governance Team." Its 20 members meet quarterly and provide advice and recommendations concerning the implementation of the Department's official languages action plan. This plan includes specific measures to ensure that service delivery fully complies with official languages obligations. These measures are:

- 1) A new official languages accountability framework. It defines the roles and responsibilities of managers and employees throughout the Department, and will be promulgated with messaging that includes a strong theme that "official languages at AAFC is everyone's business." The framework was presented for approval to Executive Council during the first quarter of 2007–2008.
- 2) A new policy on language of work. Official Languages will work with Internal Communications to finalize this new policy, which will clarify the rights of employees as well as accountabilities of managers for complying with the Department's obligations in offices and facilities designated bilingual. Once this is complete, the information about the policy will be communicated to all AAFC employees through a forthcoming *news@work* story. To familiarize AAFC employees, the policy will be made into a PowerPoint presentation and included in the training package.
- 3) A branch-by-branch review of the linguistic profiles of all positions in the Department. The review encompasses all seven communications requirements included in PeopleSoft. AAFC will use this information to target its official languages initiatives more effectively and to improve the quality of reports to central agencies. This is scheduled for completion in the third or fourth quarter of 2008–2009. The review of Prairie Farm Rehabilitation Administration (PFRA) was carried out in March 2008, and the classification team is making corrections to position data inconsistencies. During a May meeting of the Human Resources Management Team, the classification and service delivery teams were assigned responsibility for reviewing the positions in the remaining branches.
- 4) An update of the Department's listings in Burolis. Further to a meeting with officials from the Canada Public Service Agency on June 26, 2008, it has become clear that a thorough review of AAFC's regional work sites is required. As part of this review, the official languages team will confirm the physical addresses

and telephone numbers of the bilingual offices as well as the physical addresses of unilingual offices. The Official Languages Team will also need to re-assess the designation of certain work sites. Once the team has an up-to-date list of all the offices and facilities, along with their appropriate designations, it can then develop more rigorous processes for ensuring compliance with official language requirements. Since the June 26 meeting, the official languages team has compiled a master list of all AAFC offices and facilities with their appropriate coordinates. AAFC is now assessing the linguistic designation of all the offices in accordance with the policies and regulations of the Canada Public Service Agency. The objective is to have this completed before the end of November 2008.

#### **RECOMMENDATION 2**

The Commissioner recommends that Agriculture and Agri-Food Canada take the necessary steps to ensure that the quality of bilingual services to the public is a performance objective of managers responsible for offices that are required to offer services in both official languages.

#### **Action plan and timeframes**

AAFC will continue to review its action plan semi-annually and amend its elements (service to the public – Part IV) as circumstances and requirements dictate. On June 5, 2008, the Deputy Minister hosted an Official Languages/Employment Equity Action Plan Day where ADMs were asked to identify concrete actions to embrace and demonstrate their official languages accountability. Each branch head is to submit his or her commitments for 2008–2009 in writing prior to October 30, 2008 for follow-up.

The Official Languages Team is actively updating its office code data through a branch-by-branch review and verification of the entire listing. Working with the Office of the Commissioner of Official Languages, AAFC is acting to ensure that offices are appropriately designated and that managers are aware of and comply with their service-to-the-public obligations. At a meeting with officials from the Canada Public Service Agency on June 26, official languages officials took note of the appropriate processes to review and update the information about the Department's offices and facilities in Burolis. However, the Canada Public Service Agency is launching a new database in 2009 tentatively identified (in French) as the *Système de gestion des règlements (SGR)*. The updates that AAFC will be making to Burolis will comply with the requirements of the SGR.

### ***Our comments***

We are partially satisfied with the measures proposed by AAFC to implement this recommendation. We recognize the importance of ensuring that AAFC's bilingual points of service are correctly identified in Burolis and appreciate the time involved in this exercise. However, we are of the view that more concrete measures must be taken by the Department in the short term to ensure that its managers of those offices or points of service correctly designated bilingual for service to the public have relevant performance objectives reflected in their performance agreements. We will assess the implementation of this recommendation at the time of our audit follow-up.

### ***RECOMMENDATION 3***

The Commissioner recommends that Agriculture and Agri-Food Canada develop a policy or guidelines to better manage communications with and services to the public in both official languages offered by departmental employees.

### ***Action plan and timeframes***

The Official Languages Team will work with Internal Communications to finalize the policy on communications with and services to the public. Once this is completed, information about the policy will be communicated to all AAFC employees through a forthcoming *news@work* communiqué. To help inform AAFC employees, the policy will be converted into a PowerPoint presentation and delivered jointly by line managers and Human Resources, beginning in December 2008.

**OBJECTIVE 2: Ensure that designated bilingual offices actively offer and provide appropriate bilingual services to the public, in particular to Canadian producers and to citizens living in rural regions (in person, by telephone and in signage and publications)**

### ***RECOMMENDATION 4***

The Commissioner recommends that Agriculture and Agri-Food Canada:

- launch an efficient awareness-raising campaign for staff at offices designated to provide service in both official languages. The aim of this campaign would be to clearly explain language-of-service obligations and to equip staff members with the necessary tools to help them fulfill their language obligations;
- ensure that all its managers of designated bilingual offices take mandatory awareness sessions on requirements regarding communications with and services to the public in both official languages.

### ***Action plan and timeframes***

In calendar year 2009, AAFC will be developing a presentation outlining the roles and obligations of its employees in offices providing services in both official languages. This presentation will be delivered in partnership with regional managers.

Canada Public Service Agency tools will be made available to employees in December 2008 via the corporate communications newsletter *news@work*.

The accountability framework's description of roles and responsibilities and tool kits on roles and responsibilities as well as management tools have been prepared and will be distributed to all regional managers by December 2008.

Once these steps have been completed, AAFC will work with Internal Communications to promote and distribute these documents within the Department. In order to facilitate the dissemination of this information to all levels of the organization, a memo from the ADM, Human Resources Branch, to his colleagues (branch heads) enlisting their cooperation and support will be drafted. A memo from branch heads to their respective directors general and directors will also be prepared. To ensure consistency of the message and a comprehensive understanding, official languages obligations are now featured in all AAFC training packages, learning maps and orientation sessions.

### ***RECOMMENDATION 5***

The Commissioner recommends that Agriculture and Agri-Food Canada:

- review the language designation of all positions providing service to the public, with priority given to offices of the Prairie Farm Rehabilitation Administration;
- take measures to offer language training as soon as possible to incumbents of designated bilingual positions who do not meet the language requirements of their position;
- implement the required administrative measures when incumbents of bilingual positions are unable to provide services in both official languages.

### ***Action plan and timeframes***

In March 2008, a review of PFRA's linguistic profiles of all of its positions was completed. The review encompasses all seven communications requirements included in PeopleSoft. AAFC will use this information to target



its official languages initiatives more effectively and to improve the quality of reports to central agencies. This exercise is scheduled for completion in the third or fourth quarter of 2008–2009. During a May meeting of the Human Resources Management Team, the classification and service delivery teams were assigned the responsibility for reviewing the positions in the remaining branches.

Follow-ups will be carried out with managers via a quarterly report to each branch head to confirm that employees appointed to a position on a non-imperative basis have a learning plan and respect the two-year timeframe to meet the language proficiency of their position. Officers of the official languages team have access to the staffing log where it indicates all appointments made on a non-imperative basis (verified daily). Following a non-imperative appointment, the letter of offer is also sent to the official languages representative (ongoing basis). The official languages representative also has access to the PeopleSoft reports (monthly).

Human resources advisors in the service delivery (staffing) team enter the details of every appointment, including the language profile, into the Department's "Integrated Staffing Log" on a daily basis. The language training coordinator of the official languages team reviews this log daily and initiates the training process by contacting the employee to arrange for assessment by an external language trainer. The coordinator also ensures completion of the Consent to Language Training form, and reviews the letter of offer for every non-imperative bilingual position. The official languages team monitors the progress of employees in their training program and creates quarterly exception reports to inform managers about problem cases. The human resources planning team informs branch heads about non-imperative appointments during its quarterly briefings and through dashboards provided to every branch.

Upon the appointment of an employee on a non-imperative basis, managers are reminded of their duty to implement administrative measures to ensure that services for the specific work area are provided in both official languages.

**OBJECTIVE 3: Ensure that Agriculture and Agri-Food Canada consults representatives of Canadian producers and representatives of the official language minority communities in rural regions and takes into account the results of these consultations in the delivery of bilingual services**

#### **RECOMMENDATION 6**

The Commissioner recommends that Agriculture and Agri-Food Canada consult the national and regional representatives of official language minority communities, in particular those representing Canadian producers and rural areas, to find out their specific needs as regards service to the public.

#### **Action plan and timeframes**

AAFC consults with official language minority communities regularly to contribute to community development (Part VII). In 2007–2008, AAFC will have disbursed \$700,000 in official language community projects, in excess of \$2 million in the last four years and an additional \$1.4 million in the previous three years.

AAFC does not agree with the belief that "Part IV, interpreted based on the principle of substantive equality, requires in some circumstances that the specific characteristics and needs of official language minority communities be taken into account when developing services for both official language communities."

#### **Our comments**

We recognize the efforts demonstrated by the institution to consult with official language minority communities, and encourage the Department to pursue any initiative aimed at fostering the development of these communities. As an example, we encourage AAFC to consult the representatives of official language minority communities and agricultural producers, in particular those representing Canadian producers and rural areas, to find out their needs in terms of education-related services (training). On the strength of the information gathered, the Department could exercise a stronger influence on provincial and territorial governments (while recognizing their jurisdiction in education matters) in order to meet those needs. This influence could then be reflected in its collateral agreements with the provinces and territories or in its contribution agreements with non-profit agencies.

The Office of the Commissioner recognizes that a difference of opinion between the federal government and the Office of the Commissioner of Official Languages existed with regard to the scope of the obligations flowing from Part IV of the *Official Languages Act*, as to whether the specific characteristics and needs of official language minority communities need be taken into account when developing services for these communities. This question has recently been settled by the Supreme Court of Canada, which indicated that linguistic equality in the provision of government services requires that the needs of official language minority communities be taken into account in the development of services when justified by the nature of the service.

We will assess the implementation of this recommendation at the time of our audit follow-up.

**OBJECTIVE 4: Ensure that Agriculture and Agri-Food Canada takes into account its responsibilities under Part IV of the *Official Languages Act* in its partnership and contribution agreements with other institutions**

#### **RECOMMENDATION 7**

The Commissioner recommends that Agriculture and Agri-Food Canada include in its new partnership and contribution agreements language clauses that comply with the provisions of Parts IV and VII, if applicable, in order to fully comply with the *Official Languages Act*.

#### **Action plan and timeframes**

Jurisdiction over agriculture is shared between the federal and provincial governments. Agreements between AAFC and the provinces give consideration to the official languages policies of each jurisdiction, but AAFC's position is that it cannot impose its obligations under the *Official Languages Act* on the provinces.

When third parties receive contributions or grants but do not deliver services to the public, AAFC's policy is to respect the language preference of each recipient, and it does not impose any official languages obligations in the associated agreements.

When third parties enter into agreements to deliver programs on behalf of AAFC, they are bound by the *Official Languages Act*, and their responsibility for compliance is set out in official languages clauses in

the relevant agreements. Officials who approve these agreements are responsible for inclusion of appropriate terms and conditions. Under the new AAFC official languages accountability framework, heads of branches that deliver services to the public are ultimately accountable for compliance. The framework includes an oversight component to ensure that branches or teams responsible for official languages functions are meeting their responsibilities.

Notwithstanding the above limitations in the reach of the *Official Languages Act*, where specific needs have been identified, officials responsible for negotiating contracts request third parties to provide services or communications in both official languages at federal expense.

AAFC recognizes its obligations under Part VII of the Act to take "positive measures" to promote and enhance linguistic minorities in Canada. The Department endeavours to engage third parties in this effort wherever possible, but it is not in a position to force them to do so, except when they are contracted to deliver services to the public.

#### **Our comments**

We are partially satisfied with the measures proposed by AAFC to implement this recommendation. Although we agree that the provinces and territories do not have obligations under the federal *Official Languages Act*, it is AAFC's duty to ensure that where services are provided or made available on its behalf by another person or organization, including provinces and territories, these services are delivered in accordance with the requirements of Part IV of the *Official Languages Act*. Also, language clauses should be designed to ensure compliance with all of the duties set forth in Part IV of the Act, in terms of communications with the public as well as the provision of services.

Even in a shared area of jurisdiction between the federal government and the provinces, such as agriculture, it is the federal institution's responsibility to impose the linguistic obligation on its provincial counterpart where the province is acting on its behalf. For instance, in a similar situation which arose in the case of *Canada (Commissioner of Official Languages) v. Canada (Department of Justice)*, 2001 FCT 239, the Federal Court found that the Government of Ontario was acting on behalf of the federal government in the prosecution of federal offences, which is an area of federal jurisdiction. Therefore, Part IV of the Act was found to apply. We will assess the implementation of this recommendation at the time of our audit follow-up.

**OBJECTIVE 5: Ensure that Agriculture and Agri-Food Canada closely monitors its performance with regard to the provision of services in both official languages**

**RECOMMENDATION 8**

The Commissioner recommends that Agriculture and Agri-Food Canada:

- implement a formal monitoring mechanism to ensure compliance with its language obligations concerning the provision of bilingual services;
- periodically measure, once the monitoring mechanism is in place, the quality of service provided in both official languages, and that it use this information to manage service quality and to report on results.

**Action plan and timeframes**

The accountability framework has an oversight component by which departmental official languages obligations will be monitored.

AAFC has created an action-register to ensure that managers are following through on their commitments. The template of this action-register states the responsibilities for the site manager, the appropriate branch ADM and the Human Resources Branch.

A component on service to the public was added on June 5, 2008, to the performance agreements of executives whose positions are designated bilingual for service to the public.

The Official Languages Team is creating the action-register to measure the demand for bilingual services in offices and facilities that are designated bilingual for services to the public. Beginning in the third quarter of 2008–2009, AAFC requires managers at each of these sites to direct employees to record the number of requests for services in English and French as well as the number of services that are delivered in each language. Managers are required to submit their register to the Official Languages Team regularly. The Team will analyze results and provide a quarterly report to the ADM, Human Resources, who will communicate the results to the Office of Audit and Evaluation where appropriate.

The oversight function will include periodic monitoring and measuring. On June 5, 2008, the Deputy Minister hosted an Official Languages/Employment Equity Action Plan Day where ADMs were asked to identify concrete actions to embrace and demonstrate their accountability. The ADM of the Human Resources Branch requested that each branch head submit his or her written commitments by October 30, 2008 for follow-up.

Official languages champions act as advocates and promoters of official languages in the Department, and are instrumental in reporting ongoing departmental progress.

Measurement of the quality of services provided in both official languages requires the proactive involvement of senior executives and managers responsible for service delivery. AAFC will therefore engage branch heads in the process of designing the quality-assessment process. They participated in an Official Languages/Employment Equity Action Plan meeting on June 5, 2008 to determine specific monitoring actions, including the activities and results to be measured, the means and frequency of collecting data, and the analytical procedures to be used. The branch heads also approved measures to systematically interpret this information and present it regularly to CSSB to drive actions leading to sustainable improvement.

The Official Languages Team will incorporate these decisions into a formal monitoring plan that will include, at a minimum, descriptions of each element of the monitoring initiative, definitions of roles and accountabilities, and details of a reporting and review process. This plan will be distributed to branch heads and implemented during the third quarter of 2008–2009.

The Official Languages Team will collaborate with the Human Resources Planning Team to incorporate quality assessments of bilingual services into the regular quarterly branch-level reviews that planners deliver in person to each ADM. Department-wide results will be systematically reported and provided to managers responsible for the departmental audit and evaluation program.

**Our comments**

We are partially satisfied with the measures proposed by AAFC to use the information provided by the action-register to manage service quality and report on results. Beyond measuring the demand for second-language services, the Department must demonstrate its commitment to ensuring that, where obligations exist, an active offer of bilingual services is made at all times, and that its services are available and of equal quality in both official languages. The absence of an active offer often results in a reduction of instances where the use of the minority language would occur. The action-register should therefore contain an element that would record that the active offer was made in every instance. In addition, when a request for service in the language of the minority is made, the register should track the manner in which the service was provided, including whether or not an administrative measure was required. We will assess the implementation of this recommendation at the time of our audit follow-up.



## APPENDIX B

### AUDIT OBJECTIVES AND CRITERIA

OBJECTIVES	CRITERIA
<p>1. Ensure that Agriculture and Agri-Food Canada's senior management is committed to the official languages program to provide appropriate bilingual services to the public, in particular to Canadian producers and citizens living in rural regions</p>	<p>1. Determine whether Agriculture and Agri-Food Canada has put in place an appropriate accountability framework for official languages;</p> <p>2. Determine whether Agriculture and Agri-Food Canada's action plan ensures an effective implementation of Part IV of the <i>Official Languages Act</i>;</p> <p>3. Determine whether Agriculture and Agri-Food Canada has an appropriate accountability mechanism in place to measure the implementation of objectives related to Part IV of the <i>Official Languages Act</i>;</p> <p>4. Determine whether Agriculture and Agri-Food Canada has an official languages policy or guidelines on service to the public that have been approved by senior management and whether they comply with the <i>Official Languages Act</i> and the Regulations.</p>
<p>2. Ensure that designated bilingual offices actively offer and provide appropriate bilingual services to the public, in particular to Canadian producers and to citizens living in rural regions (in person, by telephone and in signage and publications)</p>	<p>1. Determine whether Agriculture and Agri-Food Canada effectively communicates the requirements regarding the provision of services in both official languages to staff responsible for providing services to the public;</p> <p>2. Determine whether the bilingual capacity at Agriculture and Agri-Food Canada is sufficient in order to provide appropriate services in both official languages;</p> <p>3. Determine whether the designated bilingual offices at Agriculture and Agri-Food Canada offer and provide services in both official languages.</p>

## AUDIT OBJECTIVES AND CRITERIA (cont.)

OBJECTIVES	CRITERIA
3. Ensure that Agriculture and Agri-Food Canada consults representatives of Canadian producers and representatives of the official language minority communities in rural regions and takes into account the results of these consultations in the delivery of bilingual services	1. Determine whether Agriculture and Agri-Food Canada consults representatives of Canadian producers and representatives of the official language minority communities in rural regions to determine their service needs, including the location of its designated bilingual points of service, and whether it informs them of the decisions taken.
4. Ensure that Agriculture and Agri-Food Canada takes into account its responsibilities under Part IV of the <i>Official Languages Act</i> in its partnership and contribution agreements with other institutions	1. Determine whether Agriculture and Agri-Food Canada takes into account its responsibilities related to service to the public when negotiating partnership and contribution agreements with other organizations.
5. Ensure that Agriculture and Agri-Food Canada closely monitors its performance with regard to the provision of services in both official languages	<p>1. Determine whether Agriculture and Agri-Food Canada has appropriate controls in place (including internal audits) to monitor whether members of the public are served in the official language of their choice at designated bilingual offices;</p> <p>2. Determine whether monitoring results are used in managing service quality in order to continuously improve the situation.</p>

## APPENDIX C

### PRINCIPLES CONCERNING THE INCLUSION OF A LANGUAGE CLAUSE IN DIFFERENT TYPES OF AGREEMENTS

		WHO OWNS THE PROGRAM?		
		Federal	Provincial *	Shared Jurisdiction Fed./Prov.
WHO PROVIDES THE SERVICE?	Federal	AAFC must comply with Part IV.	AAFC must comply with Part IV.	AAFC must comply with Part IV.
	Provincial	There is an obligation to include a language clause under Part IV.  The province acts on behalf of AAFC.	There is no obligation to include a language clause.  The provincial language regime applies.	AAFC encourages the addition of a language clause under Part VII.  The province does not act on behalf of AAFC.
	Federal-Provincial	There is an obligation to include a language clause under Part IV.  The province acts on behalf of AAFC.	AAFC must comply with Part IV.	AAFC encourages the addition of a language clause under Part VII.  The province does not act on behalf of AAFC.
	Private organization	There is an obligation to include a language clause if the organization is a third party acting on behalf of AAFC, under Part IV.	There is no obligation to include a language clause. However, where an organization receives funds from the federal government, the <i>Policy on Transfer Payments</i> applies.	There is an obligation to include a language clause if the organization is a third party acting on behalf of AAFC, under Part IV.

\*NOTE: This table also applies to the three territories.

If the program falls under federal jurisdiction, AAFC is required to include a language clause pursuant to Part IV of the Act. If the service is provided by the province, the province will be considered to be a third party acting on behalf of AAFC. In this case, the Department, pursuant to section 25<sup>1</sup> of the Act, must ensure that its provincial stakeholder offers services and communicates with the public in both official languages, in accordance with the requirements of the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*. The same would be true if services were provided by a private agency. Part IV of the Act must also be respected when the federal government itself offers services for a program or activity under provincial or shared jurisdiction.

When a voluntary non-governmental organization receives federal funds, and the organization is not acting on behalf of AAFC, the Department must ensure that the organization

respects the official language provisions of the Treasury Board's Policy on Grants and Contributions. According to this policy, voluntary non-governmental organizations receiving federal funds must communicate with the public and provide services in both official languages, where numbers warrant.

We believe that, in the case where a province or territory is responsible for administering a program or activity under shared jurisdiction, AAFC's language obligations would not stem from Part IV but rather from Part VII of the Act. Pursuant to these obligations, AAFC would be responsible for taking measures to foster, encourage and assist in offering services in both official languages and to provide resources and contribute as much as possible to the process of ensuring bilingual service delivery. The negotiation of language clauses as regards service to the public in these agreements would be, in our opinion, a positive measure within the meaning of Part VII of the Act.

<sup>1</sup> This section specifies that every federal institution has the duty to ensure that, where services are provided or made available by another person or organization on its behalf, members of the public can communicate with and obtain those services from that person or organization in either official language, in any case where those services, if provided by the institution, would be required under Part IV to be provided in either official language.



PRINCIPES RELATIFS À L'INCLUSION D'UNE CLAUSE LINGUISTIQUE DANS LES DIFFÉRENTS TYPES D'ENTENTE

À QUI APPARTIENT LE PROGRAMME?		LE SERVICE ? QUI FOURNIT			
		Fédéral	Provincial	Fédéral-Provincial	Organisme privé
Fédéral	AAC est tenu de respecter la partie IV.	Il y a une obligation d'inclure une clause linguistique en vertu de la Partie IV.	La province agit pour le compte d'AAC.	Il y a une obligation d'inclure une clause linguistique en vertu de la partie IV.	La province agit pour le compte d'AAC.
	AAC est tenu de respecter la partie IV.	Il n'y a pas d'obligation d'inclure de clause linguistique.	Le régime linguistique provincial s'applique.	AAC est tenu de respecter la partie IV.	Il n'y a pas d'obligation d'inclure de clause linguistique.
Provincial *	AAC est tenu de respecter la partie IV.	AAC encourage l'ajout d'une clause linguistique en vertu de la partie VII.	La province n'agit pas au nom d'AAC.	AAC encourage l'ajout d'une clause linguistique en vertu de la partie VII.	La province n'agit pas au nom d'AAC.
	AAC est tenu de respecter la partie IV.	AAC encourage l'ajout d'une clause linguistique en vertu de la partie VII.	La province n'agit pas au nom d'AAC.	AAC encourage l'ajout d'une clause linguistique en vertu de la partie VII.	La province n'agit pas au nom d'AAC.
Compétence partagée féd.-prov.		AAC est tenu de respecter la partie IV.	AAC encourage l'ajout d'une clause linguistique en vertu de la partie VII.	AAC encourage l'ajout d'une clause linguistique en vertu de la partie VII.	AAC encourage l'ajout d'une clause linguistique en vertu de la partie VII.

\*NOTA : Ce tableau s'applique également aux trois territoires.

Si le programme relève de la compétence du gouvernement fédéral, il s'ensuit que l'obligation qui incombe à AAC de prévoir une clause linguistique découlera de la partie IV de la Loi. Si le service est fourni par le palier provincial, ce dernier sera considéré comme un tiers agissant pour le compte d'AAC. Dans ce cas, le Ministère devra, en vertu de l'article 25<sup>1</sup> de la Loi, veiller à ce que son interlocuteur provincial offre les services et communique avec le public dans les deux langues officielles, et ce, conformément aux exigences prévues dans le *Règlement sur les langues officielles (communications avec le public et prestation de services)*. Il en sera de même si les services sont fournis par un organisme privé. La partie IV de la Loi doit également être respectée lorsque le gouvernement fédéral offre lui-même des services pour un programme ou une activité qui relève d'une province ou d'une compétence partagée.

Lorsqu'un organisme bénéficie non gouvernemental reçoit des fonds du gouvernement fédéral et que ce dernier n'agit pas pour le compte d'AAC, le Ministère doit s'assurer qu'il

1 Cet article précise qu'il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que les services offerts au public par des tiers pour leur compte le soient dans l'une ou l'autre des langues officielles et à ce que le public puisse aussi communiquer avec ceux-ci dans la langue officielle de son choix, dans le cas où, si elles offraient elles-mêmes les services, elles seraient tenues à une telle obligation.

CRITÈRES	OBJECTIFS
<p>1. Vérifier si Agriculture et Agroalimentaire Canada consulte les représentants des producteurs canadiens et des régions rurales des communautés de langue officielle en situation minoritaire pour connaître leurs besoins en matière de services, y compris pour ce qui est de l'emplacement de ses points de service désignés bilingues, et s'il les informe des décisions prises.</p>	<p>3. S'assurer qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada consulte les représentants des producteurs canadiens et des régions rurales des communautés de langue officielle en situation minoritaire et qu'il tient compte des résultats de ces consultations dans l'aménagement de services bilingues</p>
<p>1. Vérifier si Agriculture et Agroalimentaire Canada tient compte de ses responsabilités à l'égard du service au public lorsqu'il négocie des ententes de partenariat et de contribution avec d'autres organismes.</p>	<p>4. S'assurer qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada tient compte de ses responsabilités en vertu de la partie IV de la <i>Loi sur les langues officielles</i> dans ses ententes de partenariat et de contribution avec d'autres organismes</p>
<p>1. Vérifier si Agriculture et Agroalimentaire Canada a des contrôles appropriés en place (incluant la vérification interne) pour confirmer que le public est servi dans la langue officielle de son choix aux bureaux désignés bilingues;</p> <p>2. Vérifier si les résultats de la surveillance sont utilisés dans la gestion de la qualité du service en vue de l'amélioration continue.</p>	<p>5. S'assurer qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada surveille étroitement son rendement en matière de prestation de services dans les deux langues officielles</p>

OBJECTIFS ET CRITÈRES DE LA VÉRIFICATION

OBJECTIFS		CRITÈRES	
<p>1. S'assurer que la haute direction d'Agriculture et Agroalimentaire Canada est engagée à l'égard du programme des langues officielles de façon à offrir des services bilingues appropriés au public, notamment aux producteurs canadiens et aux citoyens des régions rurales</p>		<p>1. Vérifier si Agriculture et Agroalimentaire Canada a mis en place un cadre de responsabilisation approprié en matière de langues officielles;</p> <p>2. Vérifier si le plan d'action d'Agriculture et Agroalimentaire Canada assure une mise en œuvre efficace de la partie IV de la Loi sur les langues officielles;</p> <p>3. Vérifier si Agriculture et Agroalimentaire Canada a en place un mécanisme de reddition de comptes approprié qui permet de mesurer l'atteinte des objectifs à l'égard de la partie IV de la Loi sur les langues officielles;</p> <p>4. Vérifier si Agriculture et Agroalimentaire Canada dispose d'une politique sur les langues officielles ou de lignes directrices concernant le service au public qui ont été approuvées par la haute direction et qui sont conformes à la Loi sur les langues officielles et à son Règlement.</p>	
<p>2. S'assurer que les bureaux désignés offrent activement et fournissent des services bilingues appropriés au public, notamment aux producteurs canadiens et aux citoyens des régions rurales (en personne, au téléphone, dans l'affichage, dans les publications)</p>		<p>1. Vérifier si Agriculture et Agroalimentaire Canada communique efficacement les exigences en matière de prestation des services dans les deux langues officielles au personnel assigné au service au public;</p> <p>2. Vérifier si la capacité bilingue à Agriculture et Agroalimentaire Canada est suffisante pour offrir de façon appropriée les services dans les deux langues officielles;</p> <p>3. Vérifier si les bureaux désignés bilingues d'Agriculture et Agroalimentaire Canada offrent et fournissent des services dans les deux langues officielles.</p>	



L'évaluation de la qualité des services offerts dans les deux langues officielles exige la participation proactive des cadres de direction et des gestionnaires responsables de la prestation des services. AAC fera donc participer les directeurs généraux à la conception du processus d'évaluation de la qualité. Le 5 juin 2008, ils ont participé à une réunion concernant le Plan d'action pour les langues officielles et l'équité en matière d'emploi, en vue de déterminer des mesures de surveillance précises, y compris les activités et les résultats à mesurer, les moyens et la fréquence de la collecte des données et les méthodes analytiques à utiliser. Les directeurs généraux devront également approuver les mesures qui serviront à interpréter systématiquement cette information et les transformer en vue d'une amélioration durable.

L'équipe des langues officielles devra intégrer ces décisions au plan de surveillance officiel qui comprendra, au moins, la description de chaque élément de l'initiative de surveillance, la définition des rôles et des responsabilités ainsi que les détails du processus de déclaration et d'examen. Ce plan sera distribué aux directeurs généraux et mis en œuvre au cours du troisième trimestre de 2008-2009.

L'équipe des langues officielles collaborera avec l'équipe de planification des ressources humaines afin d'intégrer les évaluations de la qualité des services bilingues aux examens réguliers trimestriels de la direction générale que les aménagés linguistiques livrent en personne à

#### Nos commentaires

chaque SMA. Les résultats obtenus dans l'ensemble du Ministère seront systématiquement signalés et fournis aux gestionnaires responsables des programmes de vérification et d'évaluation ministérielles.

Nous sommes parallèlement satisfaits des mesures proposées par AAC concernant l'utilisation de l'information obtenue au moyen du système d'enregistrement des mesures pour gérer la qualité des services et pour produire des rapports axés sur les résultats. En plus de mesurer la demande de services dans la langue seconde, le Ministère doit témoigner de son engagement à faire en sorte, lorsque l'obligation existe, que l'offre active de services bilingues est présente en tout temps et que des services de qualité égale dans les deux langues officielles sont offerts. L'absence d'offre active a souvent pour effet de réduire les occasions où la langue de la minorité linguistique pourrait être utilisée. Le système d'enregistrement devrait donc inclure un élément pour consigner la réalisation de l'offre active dans tous les cas. De plus, pour toute demande de service dans la langue de la minorité linguistique, le système devrait prévoir la consignation de la façon dont le service a été livré, c'est-à-dire avec ou sans le recours à une mesure administrative. Nous évaluerons la mise en œuvre de cette recommandation durant le suivi de vérification.

Nous sommes partiellement satisfaits des mesures proposées par AAC pour la mise en œuvre de cette recommandation. Quoique nous soyons d'accord que les provinces et les territoires n'ont pas d'obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, il incombe à AAC de veiller à ce que les services qui sont fournis ou rendus disponibles pour son compte par une autre personne ou un autre organisme, incluant les provinces et les territoires, soient livrés conformément aux exigences de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*. De plus, des clauses linguistiques devraient être établies afin d'assurer la conformité à la partie IV de la *Loi* en ce qui a trait aux communications avec le public et à la prestation de services.

Même dans un domaine de compétence partagée entre le gouvernement fédéral et les provinces, comme c'est le cas de l'agriculture, l'institution fédérale a la responsabilité d'imposer les obligations linguistiques à ses homologues provinciaux lorsque ceux-ci agissent pour son compte. Par exemple, dans une situation semblable survenue dans l'affaire *Canada (Commissaire aux langues officielles) c. Canada (ministère de la Justice)*, 2001 FCT 239, la Cour fédérale a jugé que le gouvernement de l'Ontario agissait pour le compte du gouvernement fédéral dans la poursuite de contreventions fédérales, soit un domaine de compétence fédérale. Par conséquent, la partie IV de la *Loi* s'appliquait. Nous évaluerons la mise en œuvre de cette recommandation durant le suivi de vérification.

## OBJECTIF 5 : S'assurer qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada surveille étroitement son rendement en matière de prestation de services dans les deux langues officielles

### RECOMMANDATION 8 Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada :

- de mettre en place un mécanisme de surveillance formel pour assurer le respect des obligations linguistiques en matière de prestation des services;
- de mesurer périodiquement, une fois que le mécanisme de surveillance sera en place, la qualité des services fournis dans les deux langues officielles et d'utiliser cette information pour gérer la qualité des services et pour produire des rapports sur les résultats.

Le cadre de responsabilisation comprend un élément de surveillance au moyen duquel les obligations ministérielles en matière de langues officielles seront surveillées.

AAC a créé un système d'enregistrement de mesures pour faire en sorte que les gestionnaires remplissent leurs engagements. Le modèle du système d'enregistrement de mesures énonce les responsabilités des gestionnaires d'emplacements, du SMA concerné de la direction générale et de la Direction générale des ressources humaines. Un élément relatif au service au public a été ajouté, le 5 juin 2008, aux ententes de rendement des cadres supérieurs dont les postes sont désignés bilingues pour le service au public.

L'équipe des langues officielles est en train de créer le système d'enregistrement des mesures qui sera utilisé par les bureaux et les locaux désignés bilingues pour le service au public afin d'évaluer la demande de services bilingues. À compter du troisième trimestre de 2008-2009, AAC exigera que les gestionnaires de ces emplacements demandent à leurs employés de consigner le nombre de demandes de service en anglais et en français ainsi que le nombre de services dispensés dans chaque langue. Les gestionnaires devront remettre le registre à l'équipe des langues officielles à la fin de chaque trimestre. Celle-ci analysera les résultats et les consignera au rapport qu'elle remettra au SMA des Ressources humaines, qui, à son tour, les communiquera au Bureau de la vérification et de l'évaluation, au besoin.

La fonction de surveillance comprendra des activités régulières de suivi et de mesure. Le 5 juin 2008, le sous-ministre a animé une journée sur le Plan d'action pour les langues officielles et l'équité en matière d'emploi, où les SMA ont proposé des mesures concrètes qui confirment leur engagement et qui permettent d'en rendre compte. Le SMA de la Direction générale des ressources humaines a demandé à chaque chef de direction générale de présenter par écrit ses engagements avant le 30 octobre 2008, aux fins d'un suivi.

Les champions des langues officielles assurent la défense et la promotion des langues officielles au sein du Ministère et contribuent à l'établissement de rapports d'étape ministériels.

## Plan d'action et délais d'exécution

Étant donné que l'agriculture est du ressort du provincial, les ententes que signe AAC avec les provinces doivent tenir compte des politiques sur les langues officielles des compétences en question, mais AAC ne peut pas imposer aux provinces ses obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles.

Lorsque des tiers reçoivent des contributions ou des subventions, mais qu'ils ne dispensent pas de services au public, la politique d'AAC est de respecter la langue de préférence de chaque bénéficiaire et de ne pas imposer les obligations afférant à la Loi sur les langues officielles dans les ententes connexes.

Lorsque des tiers concluent des ententes pour exécuter des programmes pour le compte d'AAC, ils sont assujettis aux obligations prévues par la Loi sur les langues officielles, et leur obligation à se conformer est prévue dans les dispositions des ententes pertinentes. Il incombe aux responsables qui approuvent ces ententes d'ajouter les modalités appropriées. En vertu du cadre de responsabilité en matière de langues officielles, les chefs des directions générales qui offrent des services au public sont, en définitive, responsables de la conformité. Le cadre de responsabilité comprend un élément de surveillance qui permet de vérifier que les directions générales et les équipes responsables des fonctions en matière de langues officielles s'acquittent de leurs responsabilités.

Malgré les limites susmentionnées de la portée de la Loi sur les langues officielles, lorsque des besoins précis ont été déterminés, les responsables de la négociation de contrats demandent aux tiers de fournir des services ou des communications dans les deux langues officielles aux frais du gouvernement fédéral.

AAC reconnaît qu'en vertu de la partie VII de la Loi sur les langues officielles, il lui incombe de prendre des mesures positives « pour promouvoir et améliorer la situation des minorités linguistiques du Canada. Dans la mesure du possible, le Ministère s'efforce de faire participer les tiers à cet effort, mais il ne peut les forcer à le faire, sauf si des contrats leur ont été adjugés pour la prestation de services au public.

## Nos commentaires

Le Commissariat reconnaît les efforts déployés par l'institution pour consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaire et l'encouragement à poursuivre toute initiative visant à renforcer leur vitalité. À titre d'exemple, nous encourageons l'institution à consulter les représentants des communautés et des producteurs agricoles, surtout ceux qui représentent les producteurs canadiens et les régions rurales, pour connaître leurs besoins en ce qui concerne des services reliés au domaine de l'éducation (formation). Fort de l'information recueillie, le Ministère pourrait ensuite exercer une plus grande influence auprès des gouvernements provinciaux et territoriaux (tout en reconnaissant leur autorité de compétence dans le domaine de l'éducation) dans le but de répondre à ces besoins. Cette influence pourrait être renforcée dans les accords collatéraux conclus entre le Ministère et les provinces et territoriales, ou encore dans les ententes de contribution conclues directement avec des organismes sans but lucratif.

Nous reconnaissons qu'il existait une divergence d'opinions entre le gouvernement fédéral et le Commissariat aux langues officielles sur la portée et les obligations prévues par la partie IV de la Loi sur les langues officielles en ce qui a trait à la prise en compte des caractéristiques et des besoins particuliers des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans l'établissement de services qui leur sont destinés. La question a récemment été tranchée par la Cour suprême du Canada, qui a indiqué que l'égalité linguistique en matière de prestation de services gouvernementaux exige la prise en compte des besoins de la communauté dans l'élaboration des services lorsque la nature du service le justifie.

Nous évaluerons la mise en œuvre de cette recommandation durant le suivi de vérification.

**OBJECTIF 4 : S'assurer qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada tient compte de ses responsabilités en vertu de la partie IV de la Loi sur les langues officielles dans ses ententes de partenariat et de contribution avec d'autres organismes**

## RECOMMANDATION 7

Le commissariat recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada d'inclure dans ses nouvelles ententes de partenariat et de contribution des clauses linguistiques conformes aux dispositions des parties IV et VII, le cas échéant, afin de respecter pleinement la Loi sur les langues officielles.



processus de formation en communiquant avec l'employé afin de planifier une évaluation avec un formateur en langues de l'extérieur. Le coordonnateur vérifie également que le formulaire de consentement à la formation linguistique est bien rempli et fait l'examen de la lettre d'offre pour chaque poste bilingue non impératif. L'équipe des langues officielles surveille le progrès des employés dans le cadre de leur programme de formation et prépare des rapports problématiques. L'équipe de planification des ressources humaines offre des renseignements aux directeurs généraux sur les nominations non impératives durant ses séances d'information trimestrielles et offre à chaque direction générale des tableaux de bord.

En ce qui concerne la nomination d'un employé sur une base non impérative, on rappelle aux gestionnaires qu'ils doivent prendre des mesures administratives pour que les services dans le secteur de travail particulier soient offerts dans les deux langues officielles.

**OBJECTIF 3 : S'assurer qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada consulte les représentants des producteurs canadiens et des régions rurales des communautés de langue officielle en situation minoritaire et qu'il tient compte des résultats de ces consultations dans l'aménagement de services bilingues**

**RECOMMANDATION 6**  
Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada de consulter les représentants nationaux et régionaux des communautés de langue officielle en situation minoritaire, surtout ceux qui représentent les producteurs canadiens et les régions rurales, afin de connaître leurs besoins particuliers en matière de services au public.

**Plan d'action et délais d'exécution**  
AAC consulte régulièrement les communautés de langue officielle (partie VII) dans le but de développer ces communautés. En 2007-2008, AAC aura versé 700 000 \$ dans des projets visant les communautés de langue officielle en plus des 2 millions de dollars versés ces quatre dernières années et des 1,4 million de dollars, les trois années précédentes. AAC ne souscrit pas à l'idée que « la partie IV, interprétée selon le principe d'égalité matérielle, exige, dans certaines circonstances, la prise en compte des caractéristiques et des besoins particuliers des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans l'élaboration de services aux communautés de langue officielle ».

**RECOMMANDATION 5**  
Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada :

- de revoir la désignation linguistique de tous les postes responsables du service au public en accordant la priorité aux bureaux de l'Administration du rétablissement agricole des Prairies;
- de prendre des mesures afin d'offrir, dans les meilleurs délais, de la formation linguistique aux titulaires des postes désignés bilingues qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste;
- de mettre en place les mesures administratives requises lorsque les titulaires des postes bilingues ne sont pas capables de fournir les services dans les deux langues officielles.

**Plan d'action et délais d'exécution**  
L'examen des profils linguistiques de tous les postes de l'ARAP a pris fin en mars 2008. Il englobait les sept exigences en matière de communication comprises dans PeopleSoft. AAC utilisera l'information pour choisir plus efficacement ses initiatives en matière de langues officielles et pour améliorer la qualité des rapports destinés aux organismes centraux. L'exercice devrait prendre fin au cours du troisième ou du quatrième trimestre de 2008-2009. Lors de la réunion en mai de l'Équipe de gestion des ressources humaines, les équipes de la classification et de la prestation des services ont été chargées d'examiner les postes dans les autres directions générales.

Par le biais d'un rapport trimestriel acheminé à chaque directeur général, un suivi sera effectué auprès des gestionnaires pour confirmer que les employés nommés à un poste non impératif suivent un plan d'apprentissage et acquièrent durant le délai de deux ans prévu les aptitudes linguistiques liées à leur poste. Certains représentants du groupe des langues officielles ont accès à la partie du registre de dotation qui contient toutes les nominations non impératives (vérification quotidienne). Dès l'entrée en fonction d'une personne nommée à un poste non impératif, sa lettre d'offre est envoyée au représentant des langues officielles (sur une base de permanence). Le représentant des langues officielles a également accès aux rapports PeopleSoft (sur une base mensuelle). Des conseillers en ressources humaines du groupe de la prestation de service (dotation) consistent quotidiennement les détails de toute nomination, y compris le profil linguistique, dans le « registre de dotation intégré » du Ministère. Le coordonnateur de la formation linguistique de l'équipe des langues officielles passe en revue le registre chaque jour et amorce le

**OBJECTIF 2 : S'assurer que les bureaux désignés offrent activement et fournissent des services bilingues appropriés au public, notamment aux producteurs canadiens et aux citoyens des régions rurales (en personne, au téléphone, dans l'affichage, dans les publications)**

#### RECOMMANDATION 4

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada :

- d'entreprendre une campagne de sensibilisation efficace auprès du personnel des bureaux désignés afin d'offrir les services dans les deux langues officielles. Cette campagne viserait à expliquer clairement les obligations en matière de langue de service et à fournir au personnel les outils nécessaires pour l'aider à respecter ses obligations linguistiques;
- de veiller à ce que tous les gestionnaires des bureaux désignés suivent obligatoirement des séances de sensibilisation aux exigences relatives aux communications et aux services au public dans les deux langues officielles.

#### Plan d'action et délais d'exécution

En 2009, AAC rédigera un exposé sur les rôles et les obligations de ses employés dans les bureaux qui dispensent des services dans les deux langues officielles. L'exposé sera donné conjointement avec les gestionnaires régionaux. Les outils de l'Agence de la fonction publique du Canada seront mis à la disposition des employés en décembre 2008 par le truchement du bulletin *nouvelles@l'ouvrage*.

La description des rôles et des responsabilités contenue dans le cadre de responsabilisation, des troussees d'information sur les rôles et les responsabilités ainsi que des outils de gestion seront distribués à tous les gestionnaires régionaux d'ici décembre 2008.

Une fois cette étape franchie, nous collaborerons avec l'équipe des communications internes pour faire la promotion et la distribution de ces documents au sein du Ministère. Afin de faciliter la diffusion de l'information à tous les paliers de l'organisme, on rédigera une note de service de la part du SMA, Ressources humaines, destinée à ses collègues (les chefs de direction générale) pour leur demander leur collaboration et leur soutien. Une seconde note de service, de la part des chefs de direction générale à l'intention de leurs directeurs généraux et directeurs respectifs, sera aussi rédigée. Pour assurer la cohérence du message et une compréhension complète, les obligations en matière de langues officielles figurent maintenant dans toutes les troussees de formation, les profils d'apprentissage et les séances d'orientation d'AAC.

aux langues officielles, AAC vise à ce que les bureaux soient désignés correctement et que tous les gestionnaires soient au courant de leurs obligations actuelles en matière de service au public. À la réunion du 26 juin avec les représentants de l'Agence de la fonction publique du Canada, les responsables des langues officielles ont pris connaissance des processus appropriés pour examiner et mettre à jour les renseignements sur les bureaux et les centres du Ministère dans Burolis. Toutefois, l'Agence de la fonction publique du Canada lancera, en 2009, une nouvelle base de données, provisoirement appelée « Système de gestion des règlements » (SGR). Les mises à jour qu'AAC apportera à Burolis seront conformes aux exigences du SGR.

#### Nos commentaires

Nous sommes partiellement satisfaits des mesures proposées par AAC pour mettre en œuvre cette recommandation. Nous reconnaissons l'importance de veiller à ce que les points de service bilingues d'AAC soient désignés correctement dans le répertoire Burolis. et nous sommes conscients du temps que nécessite cet exercice. Toutefois, nous sommes d'avis qu'à court terme, des mesures plus concrètes doivent être mises en œuvre par le Ministère afin que des objectifs de rendement pertinents soient intégrés aux ententes de rendement des gestionnaires des bureaux et des points de service déjà correctement répertoriés afin d'offrir au public des services dans les deux langues officielles. Nous évaluerons la mise en œuvre de cette recommandation durant le suivi de la vérification.

#### Plan d'action et délais d'exécution

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada de se doter d'une politique ou de lignes directrices afin de bien encadrer les communications avec le public et la prestation de services dans les deux langues officielles par les employés du Ministère.

L'équipe des langues officielles collaborera avec l'équipe des communications internes pour définir la politique sur les communications avec le public et les services au public. Dès que la politique aura été établie, l'information à son sujet sera transmise à tous les employés d'AAC dans un prochain communiqué de *nouvelles@l'ouvrage*. Pour sensibiliser les employés d'AAC, la politique sera convertie en exposé PowerPoint, puis présentée conjointement par les gestionnaires hiérarchiques et les ressources humaines à compter de décembre 2008.

par les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux de l'Agriculture le 11 juillet 2008, en vue de sa mise en œuvre le 1<sup>er</sup> avril 2009.

Le comité consultatif des langues officielles d'AAC porte le nom d'« Équipe de gouvernance des langues officielles ». Il est formé de 20 membres, qui se réunissent chaque trimestre et formulent des avis et des recommandations concernant la mise en œuvre du plan d'action sur les langues officielles du Ministère. Ce plan comprend des mesures particulières visant à s'assurer d'une prestation des services qui est conforme aux obligations prévues par la *Loi sur les langues officielles*. Ces mesures sont les suivantes :

1) Le nouveau cadre de responsabilisation en matière de langues officielles. Il définit les rôles et les responsabilités des gestionnaires et des employés dans l'ensemble du Ministère. Il a pour thème récurrent « les langues officielles sont l'affaire de tous à AAC ». Le cadre a été soumis pour approbation au comité consultatif des langues officielles durant le premier trimestre de 2007-2008.

2) La nouvelle Politique sur la langue de travail. Elle clarifie les droits des employés et les obligations des gestionnaires quant au respect des obligations du Ministère dans les bureaux et les installations désignées bilingues. De plus amples renseignements sur la politique seront communiqués prochainement dans un article que tous les employés d'AAC pourront consulter à *nouvelles@l'ouvrage*. Une présentation PowerPoint visant à familiariser les employés d'AAC à la nouvelle politique sera créée et insérée dans la trousse de formation.

3) L'examen des profils linguistiques de tous les postes au sein du Ministère, dans toutes les directions générales. L'examen englobe les sept éléments des exigences relatives aux communications comprises dans PeopleSoft. AAC se servira de ces renseignements pour choisir plus efficacement ses initiatives de langues officielles et pour améliorer la qualité des rapports destinés aux organismes centraux. Son achèvement est prévu pour le troisième ou le quatrième trimestre de 2008-2009. L'examen de l'Administration du rétablissement agricole des Prairies (ARAP) a été effectué en mars 2008; l'équipe de la classification est en voie d'apporter les corrections aux données erronées sur les postes. À la réunion en mai de l'Équipe de gestion des ressources humaines, les équipes chargées d'examiner les postes dans les autres directions générales.

L'équipe des langues officielles est en train de mettre à jour des codes de bureau dans le cadre d'un examen de l'ensemble des directions générales et d'une vérification de toutes les coordonnées. En collaborant avec le Commissariat

## Plan d'action et délais d'exécution

**RECOMMANDATION 2**

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada de prendre les mesures nécessaires pour que la qualité des services bilingues au public soit un objectif de rendement des gestionnaires responsables des bureaux ayant l'obligation d'offrir les services dans les deux langues officielles.

4) La mise à jour des coordonnées du Ministère dans le répertoire Burrows. À la suite de la réunion du 26 juin 2008 avec les représentants de l'Agence de la fonction publique du Canada, il est devenu évident qu'il fallait entreprendre l'examen approfondi des lieux de travail régionaux d'AAC. Dans le cadre de cet examen, l'équipe des langues officielles confirmera les adresses de voierie et les numéros de téléphone des bureaux bilingues ainsi que les adresses de voierie des bureaux unilingues. L'équipe des langues officielles doit aussi réévaluer la désignation de certains lieux de travail. Une fois que l'équipe aura établi une liste à jour de tous les bureaux et centres, de même que leur désignation appropriée, elle sera en mesure de mettre en place des processus plus rigoureux pour assurer la conformité aux exigences en matière de langues officielles. Depuis la réunion du 26 juin, l'équipe des langues officielles a dressé la « liste de contrôle » de tous les bureaux et centres d'AAC et de leurs coordonnées appropriées. AAC évalue actuellement la désignation linguistique de tous les bureaux, conformément aux politiques et aux règlements de l'Agence de la fonction publique du Canada. L'objectif est de mener à terme l'activité avant la fin de novembre 2008.



## LISTE DES RECOMMANDATIONS FAITES À AGRICULTURE ET AGROALIMENTAIRE CANADA (AAC) POUR CHACUN DES OBJECTIFS, PLAN D'ACTION D'AAC ET NOS COMMENTAIRES

Nous sommes généralement satisfaits du plan d'action présenté par AAC et de l'approche utilisée ou prévue par l'institution pour mettre en œuvre nos recommandations. Dans les cas où les mesures proposées ne semblent pas entièrement satisfaisantes, nous avons ajouté des commentaires à cet égard. Nous évaluerons la mise en œuvre des recommandations durant le suivi de cette vérification. Nous remercions les représentants d'AAC du dialogue constructif que nous avons eu avec eux tout au long de la vérification.

Nous soutenons qu'une mise en œuvre complète de nos recommandations devrait permettre à AAC de mieux respecter ses obligations en matière de prestation de services dans les deux langues officielles.

**OBJECTIF 1 : S'assurer que la haute direction d'Agriculture et Agroalimentaire Canada est engagée à l'égard du programme des langues officielles de façon à offrir des services bilingues appropriés au public, notamment aux producteurs canadiens et aux citoyens des régions rurales**

**RECOMMANDATION 1**  
Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada :

- de se doter d'un cadre de responsabilisation qui englobe les rôles et les responsabilités en matière de langues officielles, les mécanismes de coordination et la façon dont les responsables sont tenus de rendre compte, et de le distribuer à tout le personnel;
- de réviser son plan d'action sur les langues officielles afin d'y inclure des objectifs supplémentaires pour garantir une mise en œuvre efficace et complète de la partie IV de la Loi sur les langues officielles (communication avec le public et prestation des services).

### Plan d'action et délais d'exécution

AAC a élaboré un cadre de reddition de comptes qu'il a présenté, le 24 avril 2008, au Conseil de direction chargé des services et des systèmes intégrés. À la fin de l'été ou au début de l'automne, le ministre confirmera auprès du Conseil de direction que le quorum a été constitué à l'égard de l'approbation finale, avant de présenter le cadre au Conseil exécutif. Une fois approuvé, le cadre sera distribué à tous les employés.

De plus, un groupe de travail a été mis sur pied au sein de la Direction générale des ressources humaines. Son mandat est d'examiner l'environnement des langues officielles à AAC et de fournir des outils sur les langues officielles aux employés, aux gestionnaires et aux dirigeants afin de dresser un cadre de reddition de comptes pour l'utilisation des langues officielles dans les activités quotidiennes du Ministère ainsi que pour élaborer une stratégie de communication visant à intégrer les langues officielles dans la culture d'AAC.

AAC s'engage à revoir semestriellement son plan d'action et à en modifier les éléments (le service au public – partie IV) en fonction des circonstances et des besoins. Le 5 juin 2008, le sous-ministre a animé une journée sur le Plan d'action pour les langues officielles et l'équité en matière d'emploi, où les sous-ministres adjoints (SMA) ont proposé des mesures concrètes qui confirment leur engagement et qui permettent d'en rendre compte. Chaque chef de direction générale doit présenter par écrit ses engagements pour 2008-2009 avant le 30 octobre 2008, aux fins d'un suivi. À la réunion du 5 juin, le sous-ministre a demandé de formuler des options de prix non financier à offrir aux trois chefs de direction générale qui auront le plus progressé dans l'application de l'équité en matière d'emploi et des langues officielles.

Le nouveau cadre stratégique du secteur canadien de l'agriculture et de l'agroalimentaire, intitulé « Cultivons l'avenir », est fondé sur une entente quinquennale; il remplace le Cadre stratégique pour l'agriculture (CSA). Des ententes de continuité fédérales, provinciales et territoriales ont été conclues pour assurer la poursuite des programmes du CSA en 2008-2009. Au cours de l'année de transition, le Ministère procédera à une révision considérable des orientations des politiques et des programmes, ainsi qu'à l'établissement d'une nouvelle série de programmes de gestion des risques de l'entreprise à mesure qu'il continuera d'améliorer le service à la clientèle dans le cadre de l'initiative de transformation des services. Étant donné que cette transformation nécessite la renégociation d'une vaste gamme d'ententes de prestation de services, elle donne l'occasion d'examiner la conformité aux exigences de la Loi sur les langues officielles. Le nouveau cadre de responsabilisation en matière de langues officielles, qui doit être présenté au Conseil exécutif en octobre 2008, établit les responsabilités visant à assurer la conformité aux exigences de la Loi sur les langues officielles. Le cadre stratégique « Cultivons l'avenir » a été approuvé

Dans le cadre de la vérification, nous avons cherché à déterminer si AAC offrait des services au public dans les deux langues officielles, notamment aux producteurs canadiens et aux citoyens vivant dans les régions rurales, et si le cadre de gestion et les mécanismes en place permettaient au Ministère de bien s'acquitter des obligations que lui impose la *Loi sur les langues officielles* à cet égard.

Nous avons noté que le Ministère dispose d'une structure pour administrer le programme des langues officielles et qu'il a désigné un champion ainsi qu'une championne pour ce programme. Ces derniers président également un comité interne des langues officielles. Toutefois, la vérification a révélé qu'AAC ne possède pas de cadre de responsabilité ni de politique ou de directive au sujet des langues officielles et que le plan d'action en vigueur ne contient pas suffisamment d'objectifs pour assurer une mise en œuvre efficace de la partie IV de la *Loi*.

Au chapitre de la reddition de comptes, les gestionnaires des bureaux ayant l'obligation de fournir les services dans les deux langues officielles ne sont pas évalués en fonction de la capacité bilingue ni de la qualité des services offerts par leur bureau.

Malgré les efforts amorcés pour les sensibiliser aux exigences relatives aux langues officielles, les membres du personnel ne sont pas tous conscients de leurs responsabilités linguistiques en matière de prestation des services. De plus, la capacité bilingue de plusieurs bureaux dans l'Ouest canadien laisse à désirer, surtout celle des bureaux de l'ARAP.

Selon nos observations, la plupart des bureaux visités présentaient l'affichage extérieur et intérieur dans les deux langues officielles. En ce qui concerne la

disponibilité de publications dans les deux langues officielles, nous avons noté des faiblesses en Atlantique et dans l'Ouest canadien. Plusieurs bureaux dans l'Ouest canadien n'avaient pas de pictogramme à la réception signalant que le service était offert dans les deux langues officielles. De plus, le personnel de cette région qui répondait au téléphone accueillait la clientèle dans les deux langues dans 55 p. 100 des bureaux seulement. Enfin, de graves lacunes ont été notées au chapitre de l'offre active en personne partout au pays.

Nous avons constaté que seulement 56 p. 100 des bureaux visités pouvaient fournir des services en personne satisfaisants dans la langue de la minorité linguistique, et seulement 65 p. 100 au téléphone. Le fait que plusieurs bureaux de l'ARAP ne pouvaient pas fournir des services en personne et au téléphone dans la langue de la minorité a nui au rendement global du Ministère. Au Québec, tous les bureaux vérifiés pouvaient fournir un service satisfaisant en anglais, tant au téléphone qu'en personne. Enfin, AAC ne consulte pas les représentants nationaux et régionaux des CLOSM afin de connaître leurs besoins particuliers en matière de services au public. Des faiblesses ont également été notées en ce qui a trait aux clauses linguistiques dans les accords de mise en œuvre, les accords collatéraux et les ententes de contribution négociées avec d'autres organismes. En outre, le Ministère ne dispose pas de mécanisme formel de surveillance pour assurer le respect des obligations linguistiques relativement à la prestation des services.

Le commissaire a formulé huit recommandations à AAC visant l'amélioration de la prestation des services dans les deux langues officielles dans les bureaux d'AAC désignés bilingues. Le Ministère a déjà mis en place des mesures dans le but de mettre en œuvre ces recommandations.

À l'hiver 2006-2007, AAC a effectué sa propre vérification informelle de l'offre active et de la prestation des services téléphoniques dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés bilingues pour le service au public. Des mesures seront prises pour corriger les lacunes cernées dans le cadre de cet exercice.

Malgré les mécanismes en place pour surveiller la conformité, il n'existe aucun mécanisme de surveillance formel pour déterminer si les services offerts, tant par le Ministère que par les organismes ayant signé une entente de partenariat ou de contribution avec AAC et ayant des obligations linguistiques, sont effectivement disponibles dans les deux langues officielles et s'ils sont de bonne qualité. Selon le plan d'action sur les langues officielles, AAC a l'intention d'élaborer des mécanismes de mesure de rendement pour les services au public dans les deux langues officielles et d'ajouter aux vérifications internes une composante sur les langues officielles.

#### **b) Utilisation des résultats de la surveillance dans la gestion de la qualité du service**

Le Ministère n'est pas en mesure d'améliorer la qualité du service dans les deux langues officielles à la suite des activités de surveillance étant donné qu'il ne dispose pas de mécanisme pour surveiller la conformité à l'égard de la partie IV de la Loi sur les langues officielles.

La mise sur pied d'un tel mécanisme permettrait à AAC de recueillir l'information pertinente au sujet de la prestation des services dans les deux langues officielles. Cette information pourrait par la suite être utilisée pour améliorer la situation, le cas échéant, et pour produire des rapports sur les résultats.

À la lumière des constats qui précèdent, le commissaire a formulé la recommandation suivante :

#### **RECOMMANDATION 8**

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada :

- de mettre en place un mécanisme de surveillance formel pour assurer le respect des obligations linguistiques en matière de prestation des services;
- de mesurer périodiquement, une fois que le mécanisme de surveillance sera en place, la qualité des services fournis dans les deux langues officielles et d'utiliser cette information pour gérer la qualité des services et pour produire des rapports sur les résultats.

À la lumière des constats qui précèdent, le commissaire a formulé la recommandation suivante :

#### **RECOMMANDATION 7**

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada d'inclure dans ses nouvelles ententes de partenariat et de contribution des clauses linguistiques conformes aux dispositions des parties IV et VII, le cas échéant, afin de respecter pleinement la Loi sur les langues officielles.

**OBJECTIF 5 : S'assurer qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada surveille étroitement son rendement en matière de prestation de services dans les deux langues officielles**

#### **a) Surveillance des services offerts au public dans les deux langues officielles**

Le Ministère dispose de certains mécanismes pour surveiller la conformité à l'égard des langues officielles. Par exemple, le comité de gouvernance, présidé par le champion et la championne des langues officielles, se réunit quelques fois par année pour discuter des langues officielles et pour proposer des correctifs au besoin. De plus, les langues officielles font l'objet de discussions au Comité de la haute direction, et des décisions sont souvent prises pour améliorer la situation.

Le Bureau de la vérification et de l'évaluation a procédé à une analyse préliminaire du programme des langues officielles en 2003. Cet examen a révélé que le programme laissait à désirer et que la haute direction en était consciente. Par conséquent, les responsables de la vérification ont décidé de ne pas entreprendre une vérification approfondie. Ils ont plutôt formulé plusieurs recommandations à l'intention de la direction des ressources humaines dans le but d'améliorer les différentes composantes du programme des langues officielles, dont le service au public. Aucun suivi des recommandations n'a été entrepris à ce jour. Le Bureau de la vérification et de l'évaluation s'est engagé à ajouter le suivi à son plan triennal de vérification.



À la lumière des constats qui précèdent, le commissaire a formulé la recommandation suivante :

#### RECOMMANDATION 6

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada de consulter les représentants nationaux et régionaux des communautés de langue officielle en situation minoritaire, surtout ceux qui représentent les producteurs canadiens et les régions rurales, afin de connaître leurs besoins particuliers en matière de services au public.

**OBJECTIF 4 : S'assurer qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada tient compte de ses responsabilités en vertu de la partie IV de la Loi sur les langues officielles dans ses ententes de partenariat et de contribution avec d'autres organismes**

#### Responsabilités à l'égard du service au public dans les

##### ententes de partenariat et de contribution

Comme il a été mentionné auparavant, les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux de l'Agriculture ont élaboré, en 2001, le CSA et ont signé un accord-cadre relatif à cette stratégie. AAC et chaque province et territoire ont également signé un accord de mise en œuvre dans le but de donner suite au CSA. Celui-ci ouvre la voie au partage des coûts entre le gouvernement canadien et la province ou le territoire, et précise la façon dont les nouveaux programmes appuyant les cinq volets du CSA seront administrés. L'accord détermine aussi les programmes qui seront lancés, établit les mécanismes de mise en œuvre et indique le palier gouvernemental qui veillera à leur application.

Dans chacun des accords de mise en œuvre se trouve une clause linguistique, dans la section « communications », de même que dans quelques annexes. Cette clause est semblable pour toutes les provinces et tous les territoires, sauf le Québec. Elle stipule que l'information écrite et les annonces publiques doivent être rédigées dans les deux langues officielles, mais n'indique rien au sujet de la prestation des services. Pour le Québec, la clause précise que la prestation des services et les communications doivent se faire dans le respect de la *Charte de la langue française*. De plus, le gouvernement fédéral et chaque province et territoire ont signé des accords collatéraux pour la mise en œuvre des différents volets du CSA. À l'exception de l'accord conclu avec le Québec, tous les accords collatéraux examinés comportaient des clauses

AAC a également conclu des centaines d'ententes de contribution avec des organismes sans but lucratif et des entreprises privées. La contribution fédérale représente habituellement de 50 p. 100 à 100 p. 100 du montant requis pour l'activité ou le projet pour lequel des fonds ont été accordés (par ex. : formation, services consultatifs et conseils fournis aux producteurs, mise en œuvre d'initiatives en agriculture, activités de recherche). Nous avons examiné 22 ententes de contribution et avons noté que la clause linguistique n'était pas la même dans tous les documents. Dans plusieurs ententes, la clause linguistique précise que le matériel de communication doit être conforme à la *Loi sur les langues officielles*. Dans d'autres, elle mentionne que le matériel de communication doit respecter la Loi ainsi que les politiques et les directives du Conseil du Trésor, que toute communication publique doit se faire simultanément dans les deux langues officielles, que la publicité doit être insérée dans les médias de langue seconde et que les documents clés doivent être affichés sur le site Web dans les deux langues. Pour ce qui est des autres cas, la clause linguistique varie d'une entente à l'autre.

L'agriculture est un domaine de compétence partagée, c'est-à-dire que le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux en sont responsables en vertu de la *Loi constitutionnelle de 1867*. Conséquemment, il est important d'examiner le contexte précis d'une entente visant le domaine de l'agriculture afin de déterminer la nature des obligations linguistiques qui incombent à AAC. Afin de bien cerner la nature de ces obligations et le type de clause linguistique à ajouter, AAC devrait déterminer les éléments suivants au début du processus de négociation d'une entente de partenariat ou de contribution pour un programme ou une activité :

a) de quelle compétence relève le programme ou l'activité (fédérale, provinciale ou partagée);

b) quel organisme effectue la prestation des services au terme du programme ou de l'activité.

Vous trouverez à l'annexe C une grille d'analyse conçue en vue d'aider AAC à déterminer efficacement la nature des obligations linguistiques qui devront être prises en compte dans la négociation d'ententes de partenariat et de contribution.

**OBJECTIF 3 : S'assurer qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada consulte les représentants des producteurs canadiens et des régions rurales des communautés de langue officielle en situation minoritaire et qu'il tient compte des résultats de ces consultations dans l'aménagement de services bilingues**

***Consultation des communautés de langue officielle en situation minoritaire au sujet des services***

Le coordonnateur national chargé de la mise en œuvre de la partie VII de la Loi est tenu de consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM). La liaison à l'échelle nationale et régionale avec les CLOSM s'effectue au moyen de rencontres interministérielles des coordonnateurs nationaux de la partie VII, organisées par Patrimoine canadien. Au cours de ces rencontres, les représentants des CLOSM sont invités à discuter avec ceux des institutions fédérales et à leur faire part de leurs besoins. De plus, le coordonnateur national participe aux réunions de la table gouvernementale du Réseau de développement économique et d'employabilité, pour les francophones hors Québec, et à celles du Community Table, pour les anglophones du Québec. Le but de ces réunions est de trouver des moyens d'optimiser le potentiel économique des CLOSM.

Les membres du personnel du Secrétariat rural d'AAC tiennent également des consultations auprès des associations porte-parole en région afin de discuter avec les CLOSM et de mieux comprendre leurs besoins. Par exemple, par suite des discussions avec des représentants de la Community Table, le Secrétariat rural a tenu une séance d'information avec les membres des Community Economic Development and Employability Committees au Québec portant sur l'utilisation de la Base de données sur les collectivités. Ces derniers ont beaucoup apprécié l'exercice, car ils ont maintenant accès rapidement à des renseignements cohérents et fiables sur les facteurs économiques et démographiques de leurs communautés. Malgré les démarches entreprises par le Ministère, nous avons appris que celui-ci n'avait pas de discussions régulières avec les CLOSM. De telles discussions permettraient à AAC non seulement de connaître leurs besoins spécifiques en matière de services, mais aussi de savoir si les services déjà offerts par ses bureaux désignés répondent à leurs attentes. Nous sommes d'avis que des discussions de ce genre devraient avoir lieu avec les

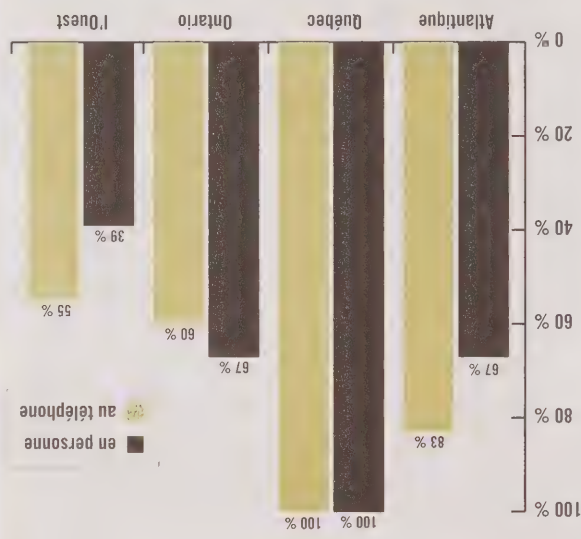
région à l'autre. Les résultats du recensement de 2001 ont entraîné des changements à la liste des emplacements tenus de fournir des services bilingues et ont obligé les institutions fédérales, y compris AAC, à mettre à jour leurs listes de points de service bilingues. Par suite de cet exercice, trois nouveaux bureaux d'AAC ont été désignés bilingues en Atlantique. Malgré cet ajout, le Ministère n'a pas rencontré les représentants des CLOSM locaux afin de les informer des changements et de déterminer si les services offerts répondaient à leurs besoins.

Dans la prochaine section du rapport, nous traiterons des ententes de partenariat. Nous avons constaté, dans le cadre de notre vérification, que le Ministère avait négocié des centaines d'ententes de partenariat et de contribution avec d'autres paliers de gouvernement ou avec des organismes sans but lucratif ou privés. Dans la grande majorité des cas, les organismes qui reçoivent les fonds d'AAC doivent communiquer avec le public ou lui fournir des services. Les représentants des CLOSM que nous avons interviewés ont mentionné que le Ministère ne les consultait pas lorsqu'il négociait des ententes de partenariat et de contribution susceptibles d'avoir des répercussions sur les services offerts aux communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Dans son plan d'action sur les langues officielles en vigueur, AAC précise qu'il a l'intention d'accroître et de formaliser le réseau d'agents régionaux du Ministère responsables des consultations avec les CLOSM afin d'avoir une meilleure compréhension des besoins et des priorités de ces communautés dans chaque région du pays. Voilà pour AAC l'occasion de veiller à ce que les membres de ce nouveau réseau consultent également les CLOSM de façon régulière, notamment celles qui représentent les producteurs canadiens et les régions rurales, afin de recueillir des renseignements au sujet de leurs besoins particuliers en matière de services. AAC devrait aussi se doter d'un mécanisme de réaction continue à l'intention des personnes consultées.

Nous avons noté quelques faiblesses en Atlantique et en Ontario et des lacunes importantes dans l'Ouest canadien en ce qui touche les services au téléphone et en personne. Toutefois, au Québec, nous avons obtenu un service satisfaisant en anglais dans tous les bureaux. Les détails de nos constatations par région se trouvent au graphique 2.

GRAPHIQUE 2 – POURCENTAGE DES BUREAUX BILINGUES OFFRANT UN SERVICE SATISFAISANT EN PERSONNE ET AU TÉLÉPHONE DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE LA MINORITÉ



Parmi tous les bureaux vérifiés, seulement 23 (56 p. 100) ont été en mesure de fournir des services satisfaisants en personne dans la langue de la minorité linguistique (le vérificateur n'a pu vérifier le service en personne pour l'un des 42 bureaux). Des 18 bureaux qui n'ont pu fournir le service en français, 11 étaient des bureaux de l'ARAP situés dans l'Ouest canadien. La situation était légèrement meilleure en ce qui concerne les services téléphoniques : 65 p. 100 des bureaux pouvaient servir la clientèle de façon satisfaisante dans la langue de la minorité. Des 14 bureaux qui ne pouvaient le faire, 6 étaient des bureaux de l'ARAP.

RECOMMANDATION 4

Le commissaire recommande à l'Agriculture et Agroalimentaire Canada :

- d'entreprendre une campagne de sensibilisation efficace auprès du personnel des bureaux désignés afin d'offrir les services dans les deux langues officielles. Cette campagne viserait à expliquer clairement les obligations en matière de langue de service et à fournir au personnel les outils nécessaires pour l'aider à respecter ses obligations linguistiques;
- de veiller à ce que tous les gestionnaires des bureaux désignés suivent obligatoirement des séances de sensibilisation aux exigences relatives aux communications et aux services au public dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATION 5

Le commissaire recommande à l'Agriculture et Agroalimentaire Canada :

- de revoir la désignation linguistique de tous les postes responsables du service au public en accordant la priorité aux bureaux de l'Administration du rétablissement agricole des Prairies;
- de prendre des mesures afin d'offrir, dans les meilleurs délais, de la formation linguistique aux titulaires des postes désignés bilignes qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste;
- de mettre en place les mesures administratives requises lorsque les titulaires des postes bilignes ne sont pas capables de fournir les services dans les deux langues officielles.

Comme il a été mentionné dans la section précédente, la majorité des bureaux de l'ARAP qui n'ont pu servir la clientèle en français n'avait pas de personnel bilingue. Nous croyons que cette situation mérite d'être corrigée dans les meilleurs délais, puisque ces bureaux ont été désignés bilignes et que leur clientèle s'attend à un service dans la langue officielle de son choix. À la lumière des constats qui précèdent, le commissaire a formulé les recommandations suivantes :



**c) Affichage et publications bilingues, offre active et prestation des services dans les deux langues officielles**

La vérification de ces éléments s'est faite lors de nos visites à l'été 2006 et à l'hiver 2007 dans les 42 bureaux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles (7 en Atlantique, 6 au Québec, 6 en Ontario et 23 dans l'Ouest canadien). Voici les résultats de cet exercice.

*Affichage et publications*

À presque tous les bureaux visités, l'affichage extérieur était dans les deux langues officielles. L'affichage intérieur était bilingue dans 70 p. 100 des cas (voir le tableau 2). Seulement 2 bureaux sur 5 en Atlantique, et 7 bureaux sur 22 dans l'Ouest canadien, offraient des publications dans les deux langues officielles. Au Québec et en Ontario, les publications étaient généralement offertes dans les deux langues officielles.

*Offre active*

La grande majorité des bureaux visités en Atlantique, au Québec et en Ontario comportaient un pictogramme à la réception signalant que le service était offert dans les deux langues officielles. Toutefois, dans l'Ouest canadien, seulement 55 p. 100 des bureaux avaient un tel pictogramme à la réception (voir le graphique 1). La situation était meilleure en ce qui a trait à l'offre active au téléphone. Dans presque tous les cas, l'accueil au téléphone s'est fait dans les deux langues, à l'exception de l'Ouest canadien où cela n'a été le cas que dans 55 p. 100 des bureaux visités. La situation ne s'était pas améliorée

TABLEAU 2 – AFFICHAGE ET PUBLICATIONS DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES

Région	Affichage extérieur			Affichage intérieur			Publications		
	Bureaux vérifiés <sup>1</sup>	Bureaux respectant les exigences <sup>2</sup>	% de réussites	Bureaux vérifiés <sup>1</sup>	Bureaux respectant les exigences <sup>2</sup>	% de réussites	Bureaux vérifiés <sup>1</sup>	Bureaux respectant les exigences <sup>2</sup>	% de réussites
Atlantique	5	5	100	5	3	60	2	2	40
Québec	6	6	100	5	4	80	6	6	100
Ontario	6	5	83	6	6	100	5	5	83
Ouest	23	21	91	18	11	61	7	7	32
Total	40	37	93	34	24	70	39	20	51

1 Certains bureaux n'avaient aucun affichage ni de publications. Ils ont donc été soustraits de la colonne indiquant le nombre total de bureaux vérifiés. 2 L'affichage extérieur, l'affichage intérieur et les publications étaient partiellement bilingues dans certains bureaux. Ceux-ci ne figurent pas dans la colonne indiquant le nombre de bureaux respectant les exigences.

TABLEAU 1 – CAPACITÉ BILINGUE

Province	Bureaux bilingues	Postes bilingues	Titulaires bilingues	% des titulaires bilingues
Colombie-Britannique	3	10	7	70,0
Alberta	11	11	9	81,9
Saskatchewan	9	25	15	60,0
Manitoba	9	62	49	79,0
Ontario	5	29	23	79,3
Région de la capitale nationale	tous	852	731	85,8
Québec	7	238	225	94,5
Nouveau-Brunswick	5	43	37	86,0
Nouvelle-Écosse	3	6	6	100
Ile-du-Prince-Édouard	3	8	8	100
Terre-Neuve-et-Labrador	1	0	0	0

Source : AAC, PeopleSoft, janvier 2007.

Dans l'Ouest canadien, la majorité des bureaux de l'Administration du rétablissement agricole des Prairies (ARAP) visités n'avaient aucune capacité bilingue. D'ailleurs, dans un document interne distribué aux membres du Comité de la haute direction en mai 2006, il était précisé que 60,9 p. 100 des employés occupant des postes bilingues à l'ARAP ne répondaient pas aux exigences linguistiques de leur poste. Plusieurs gestionnaires de l'ARAP ont expliqué qu'il était très difficile d'embaucher des personnes bilingues qui ont les compétences spécialisées requises dans les petites localités où se trouvent leurs bureaux.

AAC est conscient de ses faiblesses en matière de capacité bilingue. D'ailleurs, des objectifs précis concernant l'amélioration de la capacité bilingue ont été intégrés aux plans de ressources humaines préparés par chacune des directions générales. De plus, AAC déterminera la meilleure façon de donner suite à son plan d'occupation des postes bilingues répondant aux exigences linguistiques de leur poste dans les meilleurs délais. Le Ministère s'engage aussi à élaborer des lignes directrices pour assurer la mise en œuvre de mesures administratives afin que soient accomplies les fonctions bilingues des postes occupés par des employés ne satisfaisant pas aux exigences linguistiques.

L'outil *Le profilier linguistique* a été distribué aux gestionnaires afin de les aider à bien déterminer les exigences linguistiques des postes, et tous les employés ont été informés des lignes directrices en matière de formation linguistique. D'ailleurs, en 2005-2006, plusieurs centaines d'employés occupant des postes unilingues se sont inscrits au programme du Ministère intitulé « Notre bilinguisme ».

L'ARAP a également mis sur pied un comité des langues officielles, qui a pour mandat d'élaborer une stratégie pour assurer le respect des obligations linguistiques de la Loi.

Nous sommes d'avis que le Ministère devrait revoir la désignation linguistique de tous ses postes responsables du service au public pour s'assurer d'avoir un nombre suffisant de postes bilingues dans ses bureaux désignés pour offrir les services dans les deux langues officielles. De plus, AAC devrait accorder les ressources nécessaires à la formation linguistique afin que les titulaires des postes bilingues puissent satisfaire aux exigences linguistiques dans les meilleurs délais. Il devrait également mettre en place les mesures administratives requises lorsque le personnel de ces postes n'est pas capable d'offrir le service dans les deux langues officielles.

Cependant, la majorité des gestionnaires et des employés interviewés ne se souvenaient pas d'avoir reçu ce guide pratique ni de directives au sujet des obligations linguistiques de leur bureau. D'ailleurs, au moment de l'entrevue, quelques gestionnaires étaient surpris d'apprendre que leur bureau avait l'obligation d'offrir les services dans les deux langues officielles.

Selon le plan d'action sur les langues officielles en vigueur, le Ministère a l'intention d'offrir des séances d'information afin de sensibiliser les membres du personnel à leurs droits et à leurs obligations linguistiques. Des trousseaux d'information plus étoffées et des outils seront élaborés et distribués à tout le personnel des bureaux ayant l'obligation d'offrir les services dans les deux langues officielles. Le Ministère pourrait s'inspirer des produits d'information sur les langues officielles préparés par l'Agence de la fonction publique du Canada.

**b) Capacité bilingue des bureaux désignés pour offrir les services dans les deux langues officielles**

Le tableau 1 montre clairement que, dans plusieurs provinces, il n'y a pas suffisamment de postes désignés bilingues pour offrir les services dans les deux langues officielles et que plusieurs titulaires de postes bilingues ne répondent pas aux exigences linguistiques de leur poste. Par exemple, en Alberta, 11 bureaux doivent offrir les services dans les deux langues, mais seulement 11 postes sont désignés bilingues. De plus, deux des titulaires de ces postes ne répondent pas aux exigences linguistiques de leur affectation. À Terre-Neuve-et-Labrador, aucun poste n'est désigné bilingue, tandis qu'en Saskatchewan, seulement 60 p. 100 des titulaires des postes bilingues répondent aux exigences linguistiques de leur poste. Au Québec, le nombre de postes désignés bilingues est élevé pour le service au public.

**a) Communication au personnel des exigences en matière de prestation des services dans les deux langues officielles**

Un guide pratique intitulé *Le bilinguisme à Agriculture et Agroalimentaire Canada* a été distribué à tous les employés en 2006. Ce guide contient peu d'indications sur le service au public, ne s'en tenant surtout qu'à l'offre active de service. Le reste du document traite de la langue de travail.

En juin 2006, des trousseaux d'information stipulant les obligations de chaque bureau en matière d'offre active et de prestation de services dans les deux langues officielles ont été distribuées à tous les gestionnaires des bureaux désignés bilingues. En outre, le site intranet du Ministère contient beaucoup de renseignements sur les différentes composantes du programme des langues officielles.

**OBJECTIF 2 : S'assurer que les bureaux désignés offrent activement et fournissent des services bilingues appropriés au public, notamment aux producteurs canadiens et aux citoyens des régions rurales (en personne, au téléphone, dans l'affichage, dans les publications)**

**RECOMMANDATION 3**

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada de se doter d'une politique ou de lignes directrices afin de bien encadrer les communications avec le public et la prestation de services dans les deux langues officielles par les employés du Ministère.

**RECOMMANDATION 2**

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada de prendre les mesures nécessaires pour que la qualité des services bilingues au public soit un objectif de rendement des gestionnaires responsables des bureaux ayant l'obligation d'offrir les services dans les deux langues officielles.



conférence annuelle sur le leadership). Le champion et la championne président également l'Équipe de gouvernance sur les langues officielles. Ce groupe est composé de membres du personnel de l'administration centrale et des régions. En plus de fournir des conseils stratégiques et des recommandations sur les langues officielles aux coprésidents du Comité, les membres de l'Équipe discutent à plusieurs reprises au cours de l'année des priorités et des progrès réalisés.

Nous sommes d'avis que la mise en place d'un cadre de responsabilité permettra au Ministère de bien définir les rôles et les responsabilités en matière de langues officielles et d'accorder l'importance nécessaire au programme.

#### **b) Plan d'action sur les langues officielles**

AAC dispose d'un plan d'action sur les langues officielles, qui a été approuvé par le Conseil exécutif en février 2007. Ce plan énonce les objectifs à atteindre, assortis d'un échéancier, et indique le secteur responsable de la mise en œuvre de chaque objectif se rattachant aux différentes parties de la Loi.

Ce plan contient quelques objectifs relatifs à la partie IV : sensibilisation des employés à leurs obligations, mise à jour de Buroli, révision des profils linguistiques des postes assurant le service au public, évaluation de la demande importante de certains bureaux, établissement des mécanismes de surveillance. Nous sommes d'avis que ce plan pourrait être enrichi en vue de combler certaines lacunes signalées dans les bulletins de rendement antérieurs du Commissariat aux langues officielles (l'offre active verbale, services en personne, clauses linguistiques dans les ententes de partenariat et de contribution).

#### **c) Mécanisme de reddition de comptes**

La reddition de comptes est principalement assurée par l'entremise des ententes de gestion. Tous les sous-ministres adjoints et tous les directeurs généraux ont des engagements à respecter au sujet de la capacité bilingue de leur direction et des mesures pour améliorer la situation. De plus, ceux parmi eux qui ne répondent pas aux exigences linguistiques de leur poste ont des objectifs personnels à atteindre en matière de formation linguistique. Plusieurs directeurs ont les mêmes engagements dans leur entente de rendement. Ces engagements figurent dans le plan triennal des ressources humaines préparé par chaque

direction générale pour 2006-2009. En outre, la question des langues officielles est discutée quelques fois par année au Comité de la haute direction, et des décisions sont prises pour corriger les lacunes.

Au-delà des mesures visant à accroître la capacité bilingue, nous notons que le Ministère n'a pas de mécanisme pour évaluer la façon dont les gestionnaires s'acquittent de leurs responsabilités en ce qui a trait à la partie IV de la Loi. Nous sommes d'avis que les gestionnaires des bureaux désignés pour offrir des services bilingues (« bureaux désignés bilingues ») devraient être obligés de rendre compte de la qualité des services dans les deux langues officielles. Une façon de le faire serait d'ajouter ce critère au processus formel d'évaluation du rendement.

#### **d) Politique sur les langues officielles ou lignes directrices portant sur le service au public**

Le Ministère n'a pas de politique interne sur les langues officielles ni de lignes directrices portant sur le service au public. Il suit la politique et les directives de l'Agence de la fonction publique du Canada. Toutefois, il dispose de quelques lignes directrices internes relatives à la langue de travail et à la formation linguistique.

À notre avis, ces mesures ne sont pas suffisantes. AAC devrait se doter d'une politique interne ou de lignes directrices pour encadrer les communications avec le public et la prestation de services dans les deux langues officielles par les employés du Ministère.

À la lumière des constats qui précèdent, le commissaire a formulé les recommandations suivantes :

##### **RECOMMANDATION 1**

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada :

- de se doter d'un cadre de responsabilisation qui englobe les rôles et les responsabilités en matière de langues officielles, les mécanismes de coordination et la façon dont les responsables sont tenus de rendre compte, et de le distribuer à tout le personnel;
- de réviser son plan d'action sur les langues officielles afin d'y inclure des objectifs additionnels pour garantir une mise en œuvre efficace et complète de la partie IV de la Loi sur les langues officielles (communication avec le public et prestation des services).

La vérification visait à déterminer si AAC offrait des services au public dans les deux langues officielles, notamment aux producteurs canadiens et aux citoyens vivant dans les régions rurales, et à établir si le cadre de gestion en place permettait au Ministère de bien s'acquitter des obligations que lui impose la Loi à cet égard. Les objectifs et les critères de la vérification sont présentés à l'annexe B.

L'un des objectifs de la vérification était de s'assurer que le Ministère consultait les représentants des producteurs canadiens et des régions rurales des communautés de langue officielle en situation minoritaire et qu'il

tenait compte des résultats de ces consultations dans l'aménagement de services bilingues. Bien que cet objectif fasse habituellement partie des vérifications portant sur la partie VII de la Loi (à savoir, favoriser le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et promouvoir la pleine

reconnaissance du français et de l'anglais dans la société canadienne), nous sommes d'avis que la partie IV, interprétée selon le principe de l'égalité réelle, exige, dans certaines circonstances, que l'aménagement des services destinés aux deux collectivités de langue officielle

tienne compte des particularités et des besoins de la communauté minoritaire de langue officielle. En l'espèce, compte tenu de la nature des services offerts par AAC, il s'ensuit que ce dernier doit consulter ces communautés afin de bien cerner leurs besoins et de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Notre vérification a été effectuée à l'administration centrale d'AAC et dans ses bureaux régionaux de six provinces (l'Alberta, la Saskatchewan, le Manitoba, l'Ontario, le Québec et le Nouveau-Brunswick), de novembre 2006 à avril 2007. Nous avons examiné, entre autres éléments, les politiques, la documentation, l'information au personnel, les ententes de partenariat, les systèmes de contrôle et les rapports clés du Ministère. Nous avons aussi rencontré divers gestionnaires et membres du personnel de l'administration centrale et de plusieurs bureaux régionaux.

Nous avons effectué une vérification ponctuelle de 42 bureaux ayant la responsabilité de fournir des services bilingues. Pour 23 d'entre eux, situés dans toutes les provinces, cette vérification a été réalisée à l'été 2006, dans le cadre de la collecte de données pour les bulletins de rendement du Commissariat. Au cours de l'hiver 2007,

## OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

La liste des recommandations faites à AAC pour chacun des objectifs ainsi que le plan d'action du Ministère et nos commentaires sont présentés à l'annexe A.

**OBJECTIF 1 : S'assurer que la haute direction d'Agriculture et Agroalimentaire Canada est engagée à l'égard du programme des langues officielles de façon à offrir des services bilingues appropriés au public, notamment aux producteurs canadiens et aux citoyens des régions rurales**

Nous avons aussi effectué des entrevues téléphoniques avec des représentants des producteurs canadiens et des régions rurales des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Au moment de la vérification, AAC ne possédait pas de cadre de responsabilisation à l'égard des langues officielles, mais s'était engagé à en élaborer un au cours de 2007-2008.

### a) Cadre de responsabilisation

Le Ministère dispose d'une structure pour l'administration du programme des langues officielles : consultante principale, coordonnateur national pour la partie VII de la Loi et quatre employés chargés de la formation linguistique et de l'appui au programme. De plus, AAC a un champion des langues officielles, responsable des parties IV, V et VI de la Loi, et une championne, responsable de la partie VII. Ces deux personnes ont pris plusieurs mesures pour promouvoir les langues officielles au sein du Ministère (par exemple, la publication de deux articles sur les langues officielles dans la revue interne, quelques présentations par année au Comité de la haute direction et une présentation sur le bilinguisme à la

Agriculture et Agroalimentaire Canada (AAC) a pour mandat de diffuser de l'information, de faire de la recherche, de mettre au point la technologie et d'offrir les politiques et les programmes qui assureront la sécurité du système alimentaire, la santé de l'environnement et des innovations favorisant la croissance. Au Canada, l'agriculture est un domaine de compétence partagée entre les paliers fédéral, provincial et territorial. Les ministres canadiens de l'Agriculture se réunissent donc quelques fois par année pour discuter des défis que connaît le secteur agricole et agroalimentaire et pour prendre des décisions à cet égard.

En juin 2001, les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux de l'Agriculture ont élaboré le Cadre stratégique pour l'agriculture (CSA), une stratégie visant à aider le secteur agricole et agroalimentaire à tracer une voie, afin d'assurer sa prospérité et d'accroître sa rentabilité. Le CSA est le résultat de consultations entre les gouvernements et un vaste éventail de groupes et de particuliers. Il se compose des cinq volets complémentaires suivants :

- le volet **Gestion des risques de l'entreprise** aide les agriculteurs à mieux gérer les risques inhérents à leur exploitation agricole;
- le volet **Salubrité et qualité des aliments** permet d'accroître la confiance des consommateurs dans la salubrité et la qualité des produits agroalimentaires canadiens;
- le volet **Science et innovation** favorise la création de nouveaux débouchés alimentaires et non alimentaires pour le secteur et pour le Canada;

- le volet **Environnement** vise l'amélioration de la qualité du sol, de l'air et de l'eau, de même que la mise en valeur de la biodiversité;
- le volet **Renouveau** permet aux producteurs d'acquérir les compétences requises pour tirer profit des nouvelles possibilités.

Le CSA favorise aussi les activités sur la scène internationale afin d'aider le secteur à bénéficier des forces et des réussites nationales. Le CSA vise une période de cinq ans (2008-2012). Les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux de l'Agriculture se sont engagés à travailler ensemble pour que la nouvelle politique agricole et agroalimentaire, adoptée en juillet 2008, assure une meilleure stabilité, prévisibilité et rentabilité du secteur. AAC a reconnu que, pour travailler dans une optique de services aux citoyens et d'obtention de résultats, il fallait transformer son approche en l'axant davantage sur les résultats. C'est donc en fonction du CSA que le Ministère a réorienté ses efforts vers les domaines d'activité suivants : gestion des risques de l'entreprise, salubrité et qualité des aliments, questions internationales, environnement, et innovation et renouveau. Le secteur agricole et agroalimentaire joue un rôle crucial au Canada. Par l'entremise des familles agricoles de toutes les régions du pays et des chercheurs, transformateurs, distributeurs, détaillants et autres parties prenantes, la réussite du secteur agricole et agroalimentaire est directement liée à la prospérité du pays, sur les plans économique et social. Le secteur, qui contribue à une saine économie, représente 8 p. 100 du produit intérieur brut chaque année. De plus, il crée un emploi sur huit au Canada et rapporte environ 151 milliards de dollars de recettes annuelles dans les secteurs de la vente au détail et de la restauration, dont plus de 26 milliards proviennent des exportations. Il joue un rôle tout aussi important pour le tissu social du Canada en veillant au bien-être et à la vitalité des collectivités rurales et éloignées de toutes les régions du pays. En 2006-2007, AAC avait un effectif de 6 257 employés et un budget de 3 853 millions de dollars.



INTRODUCTION .....	1
OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE .....	2
OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS .....	2
<b>Objetif 1</b> .....	2
a) Cadre de responsabilisation .....	2
b) Plan d'action sur les langues officielles .....	3
c) Mécanisme de reddition de comptes .....	3
d) Politique sur les langues officielles ou lignes directrices portant sur le service au public .....	3
<b>Objetif 2</b> .....	4
a) Communication au personnel des exigences en matière de prestation des services dans les deux langues officielles ..	4
b) Capacité bilingue des bureaux désignés pour offrir les services dans les deux langues officielles .....	4
c) Affichage et publications bilingues, offre active et prestation des services dans les deux langues officielles .....	6
<b>Objetif 3</b> .....	8
Consultation des communautés de langue officielle en situation minoritaire au sujet des services .....	8
<b>Objetif 4</b> .....	9
Responsabilités à l'égard du service au public dans les ententes de partenariat et de contribution .....	9
<b>Objetif 5</b> .....	10
a) Surveillance des services offerts au public dans les deux langues officielles .....	10
b) Utilisation des résultats de la surveillance dans la gestion de la qualité du service .....	10
CONCLUSION .....	11
<b>ANNEXE A</b> .....	12
Liste des recommandations faites à Agriculture et Agroalimentaire Canada (AAC) pour chacun des objectifs, plan d'action d'AAC et nos commentaires .....	12
<b>ANNEXE B</b> .....	19
Objectifs et critères de la vérification .....	19
<b>ANNEXE C</b> .....	21
Principes relatifs à l'inclusion d'une clause linguistique dans les différents types d'entente .....	21

Le Commissariat aux langues officielles a réalisé, de novembre 2006 à novembre 2007, une vérification dans le but d'évaluer les services offerts dans les deux langues officielles par les bureaux d'Agriculture et Agroalimentaire Canada désignés pour offrir des services bilingues. La vérification visait aussi à examiner le cadre de gestion et les mécanismes mis en place par le Ministère pour s'acquitter des obligations que lui impose la *Loi sur les langues officielles* (Loi) à cet égard. Au terme de cette vérification et comme suite aux pistes d'amélioration décelées, des recommandations sont soumises à Agriculture et Agroalimentaire Canada en vue de l'aider à assurer une prestation de services qui tend vers l'excellence et qui respecte la dualité linguistique du Canada.

La vérification a révélé que le Ministère a une structure en place pour administrer le programme des langues officielles et que les membres de son Comité de la haute direction discutent des langues officielles quelques fois par année et prennent des décisions importantes à cet égard. De plus, certains efforts ont été faits pour sensibiliser le personnel aux exigences de la partie IV de la *Loi* (communications avec le public et prestation des services). Malgré ces démarches, nous sommes d'avis qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada doit prendre des mesures supplémentaires pour garantir une mise en œuvre efficace de la partie IV.

La capacité bilingue des bureaux devant fournir les services dans les deux langues officielles laisse parfois à désirer, particulièrement dans l'Ouest canadien et surtout ceux de l'Administration du rétablissement agricole des Prairies. En outre, des faiblesses importantes ont été notées en matière d'offre active en personne dans tous les bureaux visités; environ 40 p. 100 d'entre eux n'étaient pas en mesure de fournir des services satisfaisants en personne et au téléphone dans la langue de la minorité linguistique locale. Au Québec, tous les bureaux vérifiés ont pu fournir un service satisfaisant en anglais, tant au téléphone qu'en personne.

Nous avons noté des lacunes en ce qui a trait aux clauses linguistiques incluses dans les accords de mise en œuvre, les accords collatéraux et les ententes de contribution négociées avec d'autres organismes. Le renouvellement de ces accords et ententes offre au Ministère l'occasion de clarifier les attentes en matière de communications et de services dans les deux langues officielles. Bien que le Ministère ait quelques mécanismes en place pour surveiller la conformité à l'égard des langues officielles, il ne dispose d'aucun mécanisme formel pour mesurer et surveiller la conformité de ses bureaux désignés en ce qui a trait aux services bilingues offerts au public.

Le commissaire a formulé huit recommandations à l'intention d'Agriculture et Agroalimentaire Canada dans le but d'améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles par ses bureaux désignés pour offrir des services bilingues. Le Ministère a déjà pris certaines mesures en vue de les mettre en œuvre.

Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles  
ou pour obtenir un exemplaire en média substitut,  
composez sans frais le 1-877-996-6368.  
[www.languesofficielles.gc.ca](http://www.languesofficielles.gc.ca)

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2009  
No de cat. : SF31-99/2009  
ISBN : 978-0-662-06644-6



# Vérification

Service au public à Agriculture  
et Agroalimentaire Canada  
*Mars 2009*